



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 2017. évi felügyeleti terve

ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS
POSTA

AZ NMHH ELNÖKE JÓVÁHAGYTA
2016. december 12.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	2
PIACFELÜGYELET	4
I. Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó, a jelentős piaci erővel kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések.....	4
1. EPF1/2017 – Az átláthatósági kötelezettség ellenőrzése a 2/2007., 1/2014., 3a/2014. és 3b/2014. számú piacokon.....	4
II. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések.....	5
1. HPF1/2017 - Roaming szolgáltatással kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése	5
2. HPF2/2017 – Hálózatsemlegességi intézkedésekkel kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése.....	6
III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, a postai szolgáltatások ellátásával kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések.....	6
1. PPF1/2017 – A hatósági nyilvántartásba vétel nélkül postai szolgáltatást ellátó szervezetek tevékenységének hatósági felülvizsgálata.....	6
2. PPF2/2017 – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények ellenőrzése	7
ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET.....	8
I. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos általános felügyeleti ellenőrzések.....	8
1. HÁF1/2017 – A hibakezelés teljes folyamatának ellenőrzése	8
2. HÁF2/2017 – A határozott idejű előfizetői szerződések lejártáról szóló szolgáltatói tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése	8
3. HÁF3/2017 – Az előfizetői szerződésnek az előfizető halála miatti megszűnésére vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése	9
4. HÁF4/2017 – A számlák kiküldésére, a fizetési határidő meghatározására és a fizetési felszólítások küldésére vonatkozó szolgáltatói gyakorlat ellenőrzése.....	9
5. HÁF5/2017 – Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos, szolgáltatót terhelő kötbérrel kapcsolatos előírások betartásának ellenőrzése a hibakezelés kivételével	10
6. HÁF6/2017 – A szolgáltatók általános szerződési feltételeinek ellenőrzése az előfizetői szerződésekről szóló új rendelet hatályba lépése miatt szükségessé vált módosítások szempontjából	10
7. HÁF7/2017 – Az üzleti előfizetőkkel kötött előfizetői szerződések dokumentumaira vonatkozó szabályozás betartásának ellenőrzése	11
8. HÁF8/2017 - A kis és közepes elektronikus hírközlési szolgáltatók szerződéskötési gyakorlatának vizsgálata	11
9. HÁF9/2017 – Az internet-hozzáférés szolgáltatást is nyújtó szolgáltatókra vonatkozó, a számlamelléklettel kapcsolatos szabályok betartásának ellenőrzése	11
II. Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések	12
1. BEF1/2017 – Rádióberendezések vizsgálata	12
2. BEF2/2017 – A nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő berendezések vizsgálata	12
3. BEF3/2017 – Interneten kínált berendezések vizsgálata	13
III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos ellenőrzések	13
1. PÁF1/2017 – A postai igénybevevői panaszok hatósági ellenőrzése	13
2. PÁF2/2017 – A postai panaszkezelési rendszer ellenőrzése	13

BEVEZETÉS

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.

A 2017. 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 szorosán vett jogszabályi követelmények teljesülésén túl az igénybevevői elégedettség alakulását is nagymértékben befolyásolják.

PIACFELÜGYELET

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 a 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 érhetők 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 2017. évi vizsgálatok tervezésénél az előző évek tapasztalatainak és a piacon tapasztalt jelenségeknek együttes figyelembevételével alakította ki az ellenőrzések fókuszpontjait.

1. EPF1/2017 – Az átláthatósági kötelezettség ellenőrzése a 2/2007., 1/2014., 3a/2014. és 3b/2014. számú piacokon

A 2017. év folyamán várható a 2/2007. számú „Híváskezdeményezés nyilvános helyhez kötött telefonhálózatból”, a 1/2014. számú „Nagykereskedelmi, helyhez kötött hívásvégződtetés nyilvános telefonhálózatokból”, a 3a/2014. "Helyhez kötött helyi hozzáférés nagykereskedelmi biztosítása (3a/2014)" és a "Központi hozzáférés helyhez kötött nagykereskedelmi biztosítása tömegpiaci termékekhez (3b/2014)" elnevezésű piacokon a piacmeghatározó határozatok kiadása.

A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy a felsorolt piacokon kiróni tervezett átláthatóság kötelezettségekben foglaltaknak a határozatokban kijelölt jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók az előírt határidőkön belül eleget tesznek-e.

A Hatóság az előző évek tapasztalatainak és a piacon tapasztalt jelenségeknek együttes figyelembevételével alakította ki ezen ellenőrzés fókuszpontját, ugyanis több korábbi piacfelügyeleti ellenőrzésben megállapítást nyert, hogy a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók egy része az Elnök által kirótt, honlapon történő közzétételi, valamint a Hatóságnak történő bejelentési kötelezettségét határidőn túl hajtotta végre, sokszor csak az ellenőrzés időtartama alatt.

Ezen tapasztalatok alapján indokoltá vált az átláthatóság kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése a kirótt határidő lejártá után, lehetőség szerint rövid időn belül. Mivel a 2017. évben várhatóan négy nagykereskedelmi piacon is meghozza az Elnök a piacmeghatározó határozatot, ez adja az aktualitását e tematikus és piacok szempontjából összevont vizsgálat megindításának.

¹ Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

² Eht. 2. §

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

1. HPF1/2017 - Roaming szolgáltatással kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése

Az Unió Roaming Rendelet³ 6a. cikke előírja a kiskereskedelmi barangolási (roaming) többletdíjak eltörlését. A Roaming rendelet előírásainak teljesülését az idei, 2016-os évben is folyamatosan figyelemmel követjük, és a jövő évben is indokolt ezt tenni, ugyanis a roaming rendelet a jövő évben teljesítendő kötelezettségeket is ró a szolgáltatókra.

A Roaming Rendelet 6f. cikk (1) bekezdése meghatároz egy átmeneti időszakot (2016. április 30. napjától 2017. július 14. között), mely időszak alatt az egyes szolgáltatók még többletdíjat alkalmazhatnak a szabályozott kiskereskedelmi barangolási szolgáltatások nyújtásáért. E többletdíj nem lehet több, mint a Roaming Rendelet 6. e cikkében meghatározott maximális ár.

Az átmeneti időszak fő célkitűzése az volt, hogy előkészítse a roaming rendelet második, jelentősebb lépését, mely szerint 2017. június 15-től a szolgáltatók a belföldi kiskereskedelmi áron felül főszabályként semmilyen többlet díjat nem számíthatnak majd fel. Így a szolgáltatók nem kérhetnek majd többletdíjat a mobilhívások kezdeményezéséért és fogadásáért, az SMS-üzenetek küldéséért és fogadásáért, valamint a szabályozott barangolás idején igénybe vett adatátviteli szolgáltatásokért.

A Roaming Rendelet 6b. cikke ugyanakkor a méltányos használat biztosítása jegyében lehetővé teszi, hogy a szolgáltatók méltányos használatra vonatkozó feltételeket („fair use policy”) alkalmazzanak a belföldi kiskereskedelmi árszínvonalon nyújtott barangolási szolgáltatások igénybevételére annak megakadályozása céljából, hogy az előfizetők a barangolási szolgáltatásokat nem rendeltetésszerűen vagy visszaélészerűen használják. A méltányos használatra vonatkozó feltételek azonban csak olyan korlátozásokat tartalmazhatnak, amelyek nem akadályozzák, hogy az előfizető a díjcsomagjának megfelelő, belföldi kiskereskedelmi árszínvonalon nyújtott barangolási szolgáltatást vegyen igénybe.

A Roaming Rendelet 6c. cikk pedig arról rendelkezik, hogy amennyiben egy szolgáltató számára a rendelet hatálya alá tartozó barangolási szolgáltatások nyújtása a belföldivel azonos kiskereskedelmi árszínvonalon igazolhatóan veszteséges a vonatkozó költségeinek figyelembevételével, akkor a szabályozó hatóságtól egyedi engedélyt kérjen egy minimális többletdíj alkalmazására.

A Hatóságnak az átmeneti időszakot követően, 2017. második félévétől kezdve szigorúan nyomon kell követnie és felügyelnie kell a méltányos használatra vonatkozó feltételek alkalmazását és belföldi kiskereskedelmi árszínvonalhoz képest alkalmazható eltérésekre vonatkozó engedélyek betartását, és szükség esetén intézkedéseket kell tenniük a szabályok érvényre juttatása érdekében. Mivel a roaming rendelet előírásai jelentős új követelményeket támasztanak az érintett piaci szereplők számára, a vizsgálat célja 2017. évben annak ellenőrzése, hogy a szolgáltatók miként alakították át az

³ Az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló, a 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelettel módosított 2012. június 13-i 531/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (Roaming Rendelet)

árképzési mechanizmusukat és ezáltal hogyan felelnek meg a Roaming Rendelet 6a., 6b., illetve 6c., cikkében foglalt szabályozásnak.

2. HPF2/2017 – Hálózatsemlegességi intézkedésekkel kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése

A hálózatsemlegességi intézkedésekkel kapcsolatos előírásokat és kötelezettségeket meghatározó TSM Rendelet⁴ célja olyan Unión belül közös szabályok létrehozása, amelyek biztosítják az internet-hozzáférési szolgáltatások nyújtása során a forgalom tekintetében az egyenlő és megkülönböztetés-től mentes bánásmódot, és a végfelhasználók kapcsolódó jogait. A TSM Rendeletben előírt intézkedések megfelelnek a technológiasemlegesség elvének, azaz egy meghatározott technológiatípus alkalmazását sem írják elő vagy részesítik előnyben, továbbá a nemzeti szabályozó hatóságok feladatává teszi a követelmények teljesülésének nyomon követését és betartásának biztosítását.

A vizsgálat célja, hogy Hatóság ellenőrizze a megkülönböztetés-mentes, a mindenkori technológia fejlettségi szintnek megfelelő minőségben nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatások folyamatos rendelkezésre állását. A tervfeladat elsősorban azt célozza meg, hogy a Hatóság nyomon kövesse, hogy a szolgáltatók hogyan építik be az általuk alkalmazott szerződési feltételekbe és eljárásaikba a Rendelet közvetlen hatállyal bíró követelményeit, illetve milyen lépéseket tesznek azok érvényesülése érdekében.

A TSM Rendelet értelmében a nemzeti szabályozó hatóságoknak évente jelentést kell közzétenniük nyomkövetési tevékenységeikről és az annak keretében nyert megállapításaikról, és e jelentéseket be kell nyújtaniuk a Bizottságnak és a BEREC-nek. A tervfeladat végrehajtása ennek a jelentésnek az előkészítését is szolgálja.

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

Bevezetés

A Hatóság 2017. évi postafelügyeleti feladatai ellátása során az igénybevevői érdekek fokozottabb védelme céljából a bejelentés nélkül, jogszerűtlenül postai szolgáltatási tevékenységet ellátó szervezetek jogi keretek közé terelésén túl a szolgáltatásminőségi követelményrendszer teljesítésének megfelelőségére, ezen belül pedig kiemelten az egyetemes szolgáltatások küldeményátfutási idejének ellenőrzésére helyezi a hangsúlyt.

1. PPF1/2017 – A hatósági nyilvántartásba vétel nélkül postai szolgáltatást ellátó szervezetek tevékenységének hatósági felülvizsgálata

A 2013. január 1-én hatályba lépett új szabályozás valamennyi postai szolgáltatást ellátó gazdálkodó szervezet számára teljesen új előírásokat rögzített. Az ismételt hatósági regisztrációs követelmény együtt járt azzal, hogy új technológiai és minőségi követelményeknek kell a piaci szereplőknek megfelelni. Ennek következtében a szolgáltatók egy része önként nem kérte postai

⁴ A nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv és az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2015. november 25-i 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (TSM Rendelet)

tevékenységének ismételt hatósági nyilvántartásba vételét. Az ellenőrzés célja annak megállapítása, hogy az ismételt nyilvántartásba vételi eljáráson át nem esett vállalkozások a postai szolgáltatások ellátására vonatkozó tevékenységükkel valóban felhagytak, vagy bejelentési kötelezettségük teljesítése nélkül továbbra is postai szolgáltatásokat látnak el a nemzeti postapiacra.

2. PPF2/2017 – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények ellenőrzése

A Postatörvény⁵ és az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés speciális minőségi szabályokat rögzít az egyetemes postai szolgáltatásokat ellátó Magyar Posta Zrt. számára. Hatósági cél a szabályozás szerinti szolgáltatói megfelelőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése, ezen belül kiemelten az egyetemes szolgáltatások átfutási idő alakulásának felülvizsgálata egy a szolgáltatótól független, a valós küldeményáramlási adatokon alapuló mintavételes eljárással, próbaküldemények alkalmazásával lebonyolított mérések adatai alapján.

⁵ A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény

ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET

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

1. HÁF1/2017 – A hibakezelés teljes folyamatának ellenőrzése

A tervfeladat a már három éve megkezdett ellenőrzési program folytatása, melyben 2013-2016 között az előfizetői szolgáltatásokat nyújtó teljes szolgáltatói kör közel felénél (53%) került sor ellenőrzésre. A Hatóság jelen tervfeladat keretén belül vizsgálja az egyedi előfizetői szerződés alapján a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos előfizetői hibabejelentések kezelését és az ezek alapján tett szolgáltatói intézkedéseket a hibakezelés teljes folyamatában.

A tervfeladat keretében a Hatóság ellenőrzi, hogy az egyedi előfizetői szerződések és a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) az Eszr.⁶ előírásainak megfelelően tartalmazzák-e hibakezeléssel kapcsolatban meghatározott kötelező tartalmi elemeket. Az ÁSZF-eknek tartalmazniuk kell a hibabejelentő elérhetőségét, a hibabejelentés megtételének lehetséges módjait, a vállalt hibaelhárítási célértékeket, valamint az előfizető jogait a szolgáltató hibás teljesítése esetén, ideértve az előfizetőt a hiba késedelmes elhárítása esetén megillető kötbér mértékét. Ellenőrzésre kerülnek a szolgáltatói ÁSZF-ek abból a szempontból is, hogy szerkezeti tagolásuk megfelel-e az Eszr-ben meghatározott fejezetcímeknek és sorrendnek. A vizsgálat emellett a szolgáltatóktól bekért dokumentumok, hibajegyek és a hibanyilvántartás alapján kiterjed arra is, hogy a szolgáltatók a jogszabályoknak megfelelően végzik-e a hibabejelentések nyilvántartásba vételét és a hibaelhárítást, megtartják-e az értesítési és elhárítási határidőket, valamint a késedelmes értesítés illetve hibaelhárítás miatti kötbér kiszámítására és kifizetésére vonatkozó eljárásaik megfelelőek-e.

2. HÁF2/2017 – A határozott idejű előfizetői szerződések lejártáról szóló szolgáltatói tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése

Az Eht. 134. § (14) bekezdése arról rendelkezik, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. Az Eszr. 21. § (7) bekezdése szerint a szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton értesíteni a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról.

A Hatósághoz érkező panaszok és más információk alapján a gyakorlatban a határozott idejű szerződések megszűnésének időpontjáról való szolgáltatói értesítési kötelezettség érvényesülése nem maradéktalan, a szolgáltatók egy része az értesítést nem a jogszabály szerinti határidőben és módon juttatja el, vagy teljesen el is marad az előfizetők értesítése. Ez a mulasztás azonban az előfizetők jogos érdekeinek sérelmével jár, mivel amennyiben a szerződésük a határozott idő elteltével automatikusan megszűnik, akkor az idejében kapott értesítés lehetővé teszi a számukra, hogy a szolgáltatás folyamatos rendelkezésre állásáról új szerződés megkötésével gondoskodjanak. Amennyiben pedig a szerződéses viszony a határozott idő elteltével határozatlan idejű szerződésként folytatódik, az értesítés alapján az előfizető megfontolhatja, hogy a kedvezőbb feltételek érdekében kíván-e a szolgáltatóval újabb határozott idejű szerződést kötni. A tervfeladat keretében a Hatóság átfogóan ellenőrzi a szolgáltatók értesítési gyakorlatát, a határidők betartását.

⁶ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet

3. HÁF3/2017 – Az előfizetői szerződésnek az előfizető halála miatti megszűnésére vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése

Az Eht. 134. § (10a) bekezdés a) pontja szerint az előfizetői szerződés megszűnik az előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével. Ez azt jelenti, hogy amint a szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez a természetes személy előfizető haláláról (például a halotti anyakönyvi kivonatot benyújtják hozzá) akkor intézkednie kell az előfizetői jogviszonynak a halál napjával történő megszüntetéséről. A szolgáltatók által követett gyakorlat azonban a Hatóság kérelemre indult ügyekben folytatott vizsgálatai során tapasztaltak alapján sok esetben nem felel meg a jogszabályi rendelkezéseknek. Ez hátrányos az előfizető örökösein kívül azoknak is, akik az elhunyt előfizetővel azonos földrajzi címre kívánnak ugyanazzal a szolgáltatóval előfizetői szerződést kötni, mivel ezt sok esetben a szolgáltatók csak az elhunyt előfizető szerződésének folytatásaként, az abból eredő kötelezettségek, határozott idő és az esetlegesen nem rendezett tartozások rendezésének feltételével teszik lehetővé. A szolgáltatást a továbbiakban igénybe venni nem kívánó örökösök számára pedig felesleges többlet ügyintézés jelent a szerződések megszüntetése. A Hatóság ezért 2017-ben átfogóan ellenőrzi az előfizető halálával kapcsolatos jogszabályi rendelkezések érvényesülését a szolgáltatók ÁSZF-jeiben, valamint ténylegesen követett gyakorlatában.

4. HÁF4/2017 – A számlák kiküldésére, a fizetési határidő meghatározására és a fizetési felszólítások küldésére vonatkozó szolgáltatói gyakorlat ellenőrzése

A számlakibocsátás gyakoriságát és időbeli ütemezését, valamint a számlák eljuttatásának módját és fizetési határidejét a szolgáltatók az ÁSZF-ben határozzák meg. Ugyancsak az ÁSZF tartalmazza a késedelmes fizetés esetén követett szolgáltatói eljárást, ide értve azt, hogy küld-e és milyen gyakorisággal küld fizetési felszólításokat, valamint számít-e fel ezekért díjat. Ennek során figyelembe kell venniük az Eht. 128. § (4) bekezdését, amely szerint a szolgáltató nem számíthat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számíthat fel külön díjat a szolgáltató a számla kiállításáért a számla formátumától, valamint a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül. Ez azonban nem akadályozza annak, hogy a szolgáltató az előfizetőknek például az elektronikus számlakiállítás és bemutatás vagy a készpénzkímélő számlakiegyenlítési lehetőségek választása esetében kedvezményt nyújtson és ezzel ezek igénybevételét ösztönözze. További fontos szabály, hogy az Eszr. 3. § (7) bekezdése értelmében hatósági eljárás esetében a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az Eht-ban vagy más elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének eleget tett és a határidőket megtartotta.

A Hatóság által kérelemre folytatott eljárásokban gyakori panasz, hogy az előfizetők a számlákat nem, vagy csak akkora késéssel kapják meg, amikor már fizetési kötelezettségüknek határidőben eleget tenni nem tudnak és a szolgáltatók már néhány napos késés esetén is fizetési felszólításokat küldenek, amelyekért jelentős díjat számolnak fel. A vizsgálatok során gyakran jelentkező jogsértés, hogy a szolgáltatók a számláknak sem az ÁSZF szerinti elküldését, sem az előfizető részére hozzáférhetővé válását nem tudják hitelt érdemlően igazolni, noha az Eszr. ezt a kötelezettséget rájuk telepíti. Ezért a jelentős számú ismétlődően visszatérő panaszra tekintettel a Hatóság 2017-ben átfogóan vizsgálja a számlázás és számlaküldés rendjére, valamint a fizetési felszólításokra vonatkozó ÁSZF rendelkezések és a ténylegesen követett szolgáltatói gyakorlat megfelelőségét.

5. HÁF5/2017 – Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződéses jogviszonnyal kapcsolatos, szolgáltatót terhelő kötbérrel kapcsolatos előírások betartásának ellenőrzése a hibakezelés kivételével

Az Eszr. több esetben rendelkezik úgy, hogy az előfizetői szerződés megkötéséhez, illetve teljesítéséhez kapcsolódó kötelezettségeinek elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető részére kötbért köteles fizetni, amely az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkeztének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A rendelet 3. § (9) bekezdése szerint az előfizetőnek járó kötbért a szolgáltatónak automatikusan ki kell számítani és 30 napon belül az előfizető egyenlegén jóváírnia vagy részére ki kell fizetnie. Ugyancsak a szolgáltatót terheli, hogy a kötbér fizetésére okot adó mulasztásról, valamint a kötbérszámítás módjáról és az előfizetőnek járó kötbér összegéről az előfizetőt tájékoztassa. A kötbérszámítás levezetésének úgy kell történnie, hogy az előfizető a számítás helyességét ellenőrizhesse. A jelen vizsgálat keretében a szolgáltatás nyújtásának megkezdése (létesítés), az átírás, az áthelyezés és a korlátozás megszüntetése kapcsán átfogóan kerül ellenőrzésre a szolgáltatók kötbérkezelési eljárása.

Az elmúlt két év ellenőrzésének köszönhetően a szolgáltatók ÁSZF-jeiben már az Eszr-nek megfelelően szerepelnek a kötbér szabályok, a vizsgálat célja annak ellenőrzése, hogy a szolgáltatók a gyakorlatban a rendelet, illetve általános szerződési feltételeikben foglaltaknak megfelelően járnak-e el a gyakorlatban.

A korábbi évek ellenőrzései során a kötbér szabályok gyakorlati alkalmazása kapcsán a Hatóság jelentős jogsértéseket tapasztalt. Az ellenőrzés célja részben annak ellenőrzése is, hogy a szolgáltatók megtették-e a szükséges intézkedéseket a korábban feltárt hiányosságok és rendszer szintű nem megfelelőségek megszüntetésére.

6. HÁF6/2017 – A szolgáltatók általános szerződési feltételeinek ellenőrzése az előfizetői szerződésekről szóló új rendelet hatályba lépése miatt szükségessé vált módosítások szempontjából

Az Eszr. jelenleg hatályos szabályai 2015-ben léptek hatályba több lépésben. A szabályozás átfogó újrakodifikálása azzal a céllal történt, 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 ÁSZF-jeiket is igazítaniuk kellett a megváltozott előírásokhoz és az új szabályokat alkalmazniuk is kellett legkésőbb 2015. december 1-jétől.

Kiemelkedő jelentőségük miatt a 2016-ban megkezdett ellenőrzés folytatásaként a Hatóság 2017-ben is fokozott figyelmet fordít az új Eszr-ben foglalt szabályok betartására, mivel ezek képezik az alapját a szolgáltatók és az előfizetők közötti szerződéses kapcsolatoknak és ezzel az előfizetői szolgáltatások piacát alakító alapvető szabályzóknak is tekinthetők. Az Eszr több más terület mellett újraszabályozza az ÁSZF-re vonatkozó rendelkezéseket, továbbá – az Eht 131. § (3) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján – részletes szabályokat állapít meg az ÁSZF-ek szerkezetére vonatkozóan, fejezetcím és sorrend szerint sorolva fel az ÁSZF minimálisan kötelező tartalmi elemeit.

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

végrehajtották-e és az ezzel kapcsolatos bejelentési, illetve értesítési kötelezettségeiknek eleget tettek-e, mivel a Hatóság tapasztalata szerint ezen a téren még vannak hiányosságok.

7. HÁF7/2017 – Az üzleti előfizetőkkel kötött előfizetői szerződések dokumentumaira vonatkozó szabályozás betartásának ellenőrzése

Az Eht. 127. § (1) bekezdése szerint az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató és az előfizető kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll. Mivel az előfizetői szerződés formájára és kötelező tartalmi elemeire vonatkozó szabályozás az előfizetői jogoknak egy fontos garanciáját jelenti, mert lehetővé teszi az előfizetők számára a rájuk vonatkozó szerződési feltételek könnyebb áttekintését és az egyes szolgáltatók ajánlatainak összehasonlítását, ezért az Eht. 127. § (3) bekezdése alapján ezektől a szabályoktól csak akkor lehet eltérni, ha azt törvény, vagy az annak felhatalmazása alapján a Hatóság Elnöke által kiadott rendelet lehetővé teszi. Az Eszr. ilyen eltérést a nagy üzleti előfizetők kivételével a 4. § (2) – (3) bekezdéseiben szabályozott esetekben tesz lehetővé, ezek között az előfizetői szerződés alkotórészeire vonatkozó szabály nem szerepel. A kérelemre folytatott eljárásokban ugyanakkor a Hatóság számos esetben találkozott olyan esettel, amikor az üzleti előfizetővel kötött szerződés nem csak az ÁSZF-ből és az egyedi előfizetői szerződésből állt, hanem egyéb szerződési dokumentumok és különféle mellékletek is tartoztak hozzá, amelyek egymástól is eltérő és egymásnak ellentmondó rendelkezéseket tartalmaztak. Ez a szolgáltatói szerződési gyakorlat az előfizetők számára azért hátrányos, mert megnehezíti számukra a szerződések áttekintését és a szolgáltató szerződésszegése esetén a jogérvényesítést, míg az – akár szándéktalan – szerződésszegés kockázatát az előfizető oldalán nagyban megnöveli.

Az átfogó ellenőrzés keretében a Hatóság azt fogja vizsgálni, hogy a szolgáltatóknak az Eszr. 4. § (2) bekezdése szerinti üzleti előfizetőkkel kötött szerződéseik megfelelnek-e a jogszabályi előírásoknak.

8. HÁF8/2017 - A kis és közepes elektronikus hírközlési szolgáltatók szerződéskötési gyakorlatának vizsgálata

Az előfizetői szerződésekre vonatkozó szabályozás számos ponton szűkíti, további garanciákkal egészíti ki a polgári jog kötelmi szabályait. Erre az előfizetők jogainak, jogos érdekeinek védelme érdekében szükség is van, mivel a szolgáltatókhoz képest gyakran mind a szolgáltatásokkal kapcsolatos ismereteik, mind az érdekérvényesítő képességük jelentősen kisebb. A szerződéskötés szabályai ezek közé a garanciális szabályok közé tartoznak, mivel ezek biztosítják, hogy az előfizetők a megfelelő információk birtokában és az ajánlatok között tudatosan választva lépjenek előfizetői jogviszonyba. A szabályozás szempontjából nincs különbség a különböző gazdasági súlyú és előfizetőszámú szolgáltatók kötelezettségei között, így a Hatóságnak ellenőriznie kell azt is, hogy a szerződés megkötésével, az ehhez kapcsolódó szolgáltatói tájékoztatással és az előfizetői nyilatkozatokkal kapcsolatos szabályokat a kisebb méretű szolgáltatók betartják-e.

9. HÁF9/2017 – Az internet-hozzáférés szolgáltatást is nyújtó szolgáltatókra vonatkozó, a számlamelléklettel kapcsolatos szabályok betartásának ellenőrzése

A Digitális Jólét Program keretében elfogadott, a szélessávú internethasználat terjedésének segítését célzó egyik fontos intézkedés az internet-hozzáférés szolgáltatás ÁFA kulcsának csökkentése 27%-ról 18%-ra. Az adószabályozás változásához több, az előfizetők tájékozódását megkönnyítő előírás kapcsolódik. Az Eszr. 20/A §-a előírja, hogy amennyiben a szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatást más szolgáltatással együtt, egy szerződés alapján nyújtja, és az internet-hozzáférés díja a forgalomtól független, vagy a díjért nyújtott adatmennyiség előre meghatározott (forgalmi keret), akkor a szolgáltató a számlában és az Eht. 142. § (1) bekezdése

szerinti számlamellékletben az internet-hozzáférés díját, valamint az arra vonatkozó kedvezményeket a többi szolgáltatás díjától elkülönítve is köteles feltüntetni. A tervfeladat keretében a Hatóság ellenőrzi, hogy az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtók ennek a kötelezettségüknek megfelelően eleget tettek-e.

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 a rádióberendezések piacát, és ellenőrzi, hogy ezek a berendezések megfelelnek-e az elektronikus hírközlési szabályokban rögzített alapvető követelményeknek.

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 piacon forgalomba kerülő, nem megfelelő berendezésekkel és az azok forgalmazásában részt vevő gazdasági szereplőkkel szemben.

1. BEF1/2017 – Rádióberendezések vizsgálata

A rádióberendezések köre az elmúlt években folyamatosan bővült, mára már az élet minden területén tömegesen találkozhatunk velük. Sokféle felhasználási céljuk és az alkalmazott technológiai megoldások különbözősége mellett közös pontjuk az, hogy vezeték nélkül, a rádióspektrum felhasználásával kommunikálnak, ezért fontos, hogy eközben más spektrumhasználóknál ne idézzenek elő káros zavart. A rádióberendezésekre vonatkozó európai uniós szabályozás az elmúlt években jelentősen átalakult, így a hatálya alá kerültek a korábban külön kezelt rádió- és televízió vevőkészülékek, valamint a helymeghatározó rendszerek részét képező vevőberendezések is.

A tervfeladat keretében 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.

2. BEF2/2017 – 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. (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.

3. BEF3/2017 – 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.

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

1. PÁF1/2017 – A postai igénybevevői panaszok hatósági ellenőrzése

A postai szolgáltatók a jogszabályban⁷ foglaltak szerint kötelesek a szolgáltatást igénybevevő ügyfeleiktől beérkező panaszokat ingyenesen, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében megvizsgálni, továbbá a kivizsgálás eredményéről kötelesek a panaszt 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 az igénybevevői felülvizsgálati kérelmekben rögzítettek alapján ellenőrzi a postai szolgáltatás ellátásának és a szolgáltatói panaszkezelési eljárásának jogszerűségét. Amennyiben ellenőrzése során jogszabályi nem megfelelőséget tapasztal, megteszi a szükséges egyedi vagy átfogó hatósági intézkedéseket. A Postatörvény 57. § (12) 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. A hatósági panasz-felülvizsgálati tapasztalatok és a szolgáltatói beszámoló elemzésének eredménye beépítésre kerül a következő évi ellenőrzési tervbe.

2. PÁF2/2017 – A postai panaszkezelési rendszer ellenőrzése

A Postatörvény 57. § rögzíti a postai szolgáltató igénybevevői panaszkezelési kötelezettségeit, valamint az igénybevevők kapcsolódó garanciális jogait. A hatósági nyilvántartásba vett postai szolgáltatók számára kötelezettség, hogy ne csak a postai szolgáltatás végzése során, hanem a hibásan teljesített szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói panaszok rögzítése, nyilvántartásba vétele, valamint a panaszra okot adó körülmények feltárása és a panasz kivizsgálása során is betartsák a jogszabályokban rögzítetteket.

A hatósági ellenőrzések célja annak megállapítása, hogy a szolgáltatók betartják-e a bejelentéskor vállaltakat, jogkövető magatartást tanúsítanak-e a szolgáltatói panaszkezelési tevékenységük ellátásakor, a kialakított panaszkezelési rendszerük alkalmas és megfelelő-e.

⁷ Postatörvény 57. §-a.