



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 2018. évi felügyeleti terve

ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS
POSTA

AZ NMHH ELNÖKE JÓVÁHAGYTA
2017. december 20.

BEVEZETÉS

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság feladatai az elektronikus hírközléssel és a postai szolgáltatásokkal 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 hatósági felügyeleti tevékenység egy részét a Hatóság tervszerűen, minden évben a korábbi tapasztalatok, az előfizetőktől, felhasználóktól, piaci szereplőktől és más hatóságoktól érkező bejelentések, jelzések, panaszok, kérelmek, valamint a vonatkozó szabályozásban szereplő stratégiai célok figyelembevételével végzi, éves felügyeleti tervében határozva meg 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 azok az elektronikus hírközlési szolgáltatások előfizetőitől és a postai szolgáltatások felhasználóitól 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 szóló 2003. évi C. törvény és a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. 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, úgy 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 határozatokban 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 2018. évben – folytatva a korábban megkezdett átfogó vizsgálatokat – a Hatóság tervezett felügyeleti tevékenységének fókuszában az elektronikus hírközlés területén az új vagy megváltozott jogszabályi előírások hatályosulásának és az előfizetői jogok érvényesülését biztosító szolgáltatói működés garanciáinak ellenőrzése áll majd, a postai szolgáltatások területén pedig az egyetemes szolgáltatásokra vonatkozó minőségi követelmények teljesülését, valamint az egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokhoz kapcsolódó panaszkezelést vizsgálja majd.

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

1. EPF1/2018. - A 3(a)/2014. és 3(b)/2014. számú piacokon kirótt kötelezettségek ellenőrzése

A 2017. év végén kiadásra kerültek a piacmeghatározó határozatok a "Helyhez kötött helyi hozzáférés nagykereskedelmi biztosítása (3(a)/2014)" és a "Központi hozzáférés helyhez kötött nagykereskedelmi biztosítása tömegpiaci termékekhez (3(b)/2014)" elnevezésű piacokon.

A szabályozás a korábbiakhoz képest jelentősen megváltozik: a 3(b)/2014. számú piaci határozat az országos bitfolyam hozzáférés szolgáltatásra referenciaajánlat tételi kötelezettséget írja elő, valamint a retail minus alapú díjmegállapítást a határozat I. számú mellékletében meghatározott BU-LRIC+ alapú díjak váltják fel. A 3(a)/2014. számú piaci határozat pedig a szabályozott szolgáltatások körébe vonja az L2 nagykereskedelmi szolgáltatást, valamint bizonyos földrajzi piacokon deregulációt ír elő.

¹ Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

² Eht. 2. §

A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy e két piacon kirovásra kerülő kötelezettségekben foglaltaknak a határozatokban kijelölt jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók az előírt határidőkön belül eleget tesznek-e; különös tekintettel a 3(b)/2014 piacon a referenciaajánlat bevezetése miatti nagykereskedelmi szerződések megkötésének vagy módosításának végrehajtására, illetve az átláthatóság kötelezettségben előírtak végrehajtására.

2. EPF2/2018. - A 1/2014. számú piacon kirótt kötelezettségek ellenőrzése

A 2018. év elején kiadásra kerül a piacmeghatározó határozat a „Hívásvégződtetés egyedi, nyilvános helyhez kötött telefonhálózatban” elnevezésű piacon.

A hívásvégződtetés forgalmi szolgáltatásra vonatkozóan megállapított díj a korábbi 0,4 Ft/perc-ről 0,26 Ft/perc-re csökken. Ennek alkalmazása kiemelten ellenőrizendő. Emellett a vizsgálat másik kiemelt fókuszpontja az összekapcsolási pontok megszüntetésére vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése.

A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy e piacon kirovásra kerülő kötelezettségekben foglaltaknak a határozatokban kijelölt jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók az előírt határidőkön belül eleget tesznek-e.

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

1. HPF1/2018. - A hálózatsemlegességgel kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése

A hálózatsemlegességi intézkedésekkel kapcsolatos előírásokat és kötelezettségeket meghatározó TSM Rendelet³ célja olyan Unión belül közös szabályok létrehozása, amelyek biztosítják az internet-hozzáférési szolgáltatások nyújtása során az adatforgalom tekintetében az egyenlő és megkülönböztetéstől mentes bánásmódot, valamint a végfelhasználók kapcsolódó jogait. A TSM Rendeletben előírt intézkedések megfelelnek a technológiaseglegesség 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 mindenkor technológia fejlettségi szintnek megfelelő minőségben nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatások folyamatos rendelkezésre állását.

³ 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)

A tervfeladat elsősorban azt célozza meg, hogy a Hatóság nyomon kövesse, hogy a szolgáltatók hogyan építik be az általuk alkalmazott szerződési feltételekbe és szolgáltatásnyújtási gyakorlatukba a TSM Rendelet közvetlen hatállyal bíró követelményeit, illetve milyen lépéseket tesznek azok érvényesülése érdekében. A vizsgálat kiterjed a hálózatsemlegességgel kapcsolatos, szolgáltatóknál benyújtott előfizetői panaszok számának és azok kezelésének figyelemmel kísérésére is.

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

Bevezetés

Hatóság 2018. évi postafelügyeleti feladatai ellátása során az igénybevevői érdekek fokozottabb védelme céljából a szolgáltatásminőségi követelményrendszer teljesítésének megfelelőségére, ezen belül pedig kiemelten az egyetemes szolgáltatások küldeményátfutási idejének ellenőrzésére helyezi a hangsúlyt.

1. PPF1/2018. Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése

A Postatörvény⁴ 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.

ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET

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

1. HÁF1/2017. - A határozott idejű előfizetői szerződések törvényi szabályozásának módosulását követő szolgáltatói gyakorlat vizsgálata

A 2017. év során több fontos ponton módosult az Eht. határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó szabályozása⁵. Ezek közül az egyik legfontosabb, hogy bizonyos kivételektől eltekintve a határozott idejű előfizetői szerződések maximum 12 hónapra köthetők a korábbi 24 hónap helyett. További fontos változás, hogy a határozott idő leteltével a szerződések már nem szűnnek

⁴ A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény

⁵ Eht. 127. §, 134. §

meg automatikusan, hanem határozatlan idejű szerződésként folytatódnak, hacsak az előfizető és a szolgáltató nem állapodnak meg újabb határozott időben. Ilyenkor a határozatlan időes szerződés szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételei nem lehetnek kedvezőtlenebbek az előfizetőre nézve, mint a korábbi határozott időes szerződés esetében. Az előfizető tájékozott döntéshozatalát elősegítendő a szolgáltató a határozott idő végén 90 napon belül háromszor köteles tájékoztatni őt a határozatlan idejűvé alakulás dátumáról, valamint bemutatni számára az addig igénybe vehető hasonló szolgáltatási tartalmú határozott időes konstrukciókat. Ugyancsak az előfizetők számára előnyös módosítás, hogy amennyiben lakcímük, vagy tartózkodási helyük változása miatt kéri a vezetékes szolgáltatásuk áthelyezését az új címükre, és a szolgáltató ezt műszaki okra hivatkozva tagadja meg, akkor lehetőségük van a határozott idő lejártá előtt is hátrányos következmények nélkül felmondani a szerződést.

A vizsgálat során a Hatóság egyrészt megvizsgálja, hogy a legnagyobb előfizetői létszámú szolgáltatók az Eht. módosításnak megfelelően módosították-e az általános szerződési feltételeiket. Emellett a vizsgálat ki fog terjedni a szolgáltatók gyakorlatára is, mivel ez az, amivel az előfizetők ténylegesen találkoznak. A vizsgált szolgáltatók jogkövetésének ellenőrzése mellett a tervfeladat hozzájárul a Hatóság piaci folyamatokra és változásokra vonatkozó átfogó ismereteinek bővüléséhez és visszacsatolást ad a jogalkotó számára is a bevezetett módosítások hatásával kapcsolatban.

A Hatóság ezért elemzi, hogy az új rendelkezések hatályba lépése előtti és utáni állapotokat összehasonlítva hogyan alakult át az előfizetői szerződések rendszere; vagyis milyen szolgáltatói gyakorlat érvényesült a kivezetendő 24 hónapra köthető előfizetői szerződések tekintetében, illetve milyen változások figyelhetők meg az újonnan létrejött határozott és határozatlan időtartamra köthető szerződések, valamint az előfizetői díjak tekintetében.

2. HÁF2/2018. – Az egyedi előfizetői szerződések tartalmára, valamint a szerződéskötési folyamatra vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése

Az Eht⁶. és az Eszr^{7,8} részletesen szabályozza az előfizetői szerződések megkötésének folyamatát és az ezzel kapcsolatos szolgáltatói kötelezettségeket, valamint meghatározza az egyedi előfizetői szerződések kötelező tartalmi elemeit is. Ennek oka az előfizetői jogok védelmének biztosítása mellett az egyes szerződéses ajánlatok összehasonlíthatóságának és ezzel a tudatos választás lehetőségének megkönnyítése. A Hatóság azonban mind korábbi ellenőrzései, mind pedig a hozzá beérkező előfizetői panaszok alapján sok problémával találkozik a szabályok gyakorlati érvényesülése terén.

A tervfeladat célja annak vizsgálata, hogy a Szolgáltatók általános szerződési feltételeiben (ÁSZF) szerepelnek-e az előfizetői szerződéskötés folyamatára

⁶ Eht. 129. §

⁷ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015 (III. 30.)

NMHH rendelet

⁸ Eszr. 5-9. §, 11. §

vonatkozó, a jogszabályoknak megfelelő feltételek, illetve a gyakorlatban a jogszabályokban és az ÁSZF-ekben foglalt folyamatok és tartalom szerint kötik-e meg az egyedi előfizetői szerződéseiket. Vizsgálandó az írásbeli szerződésekhez használt mintaszerződések tartalmi megfelelősége mellett az is, hogy a szóbeli és a ráutaló magatartással kötött szerződések esetén az előfizetők a szerződéskötés folyamatában megkapnak-e valamennyi, a szerződés tartalmára vonatkozó és a jogszabályban előírt adatot, információt, dokumentumot különös figyelemmel a távollévők között megkötött előfizetői szerződésekre. A vizsgálat kiterjed a már megkötött előfizetői szerződésekre.

3. HÁF3/2018. – A hibakezelés teljes folyamatának ellenőrzése (nyilvántartás, költségek, díjak, értesítések, határidők, kötbér)

Az előfizetői jogviszony egyik sarkalatos és a gyakorlatban is sok problémát okozó területe a szolgáltatás hibáinak szolgáltatók általi kezelése. A gazdasági és a társadalmi működés ma már olyan mértékben ráépült az elektronikus hírközlési szolgáltatások rendelkezésre állására és szerződés szerinti működésére, hogy a szerződés teljesítése során felmerülő hibák időszerű behatárolása és elhárítása nem pusztán a szerződő felek magánérdeke, hanem kiemelkedően fontos közérdek is. Ugyanakkor az egyre komplexebb szerződéses konstrukciók, valamint a folyamatos technológiai fejlődés miatt a hibás működés kockázata és a hiba behatároláshoz, elhárításhoz szükséges szaktudás szintje is egyre magasabb. Ezért a Hatóság minden évben jelentős számú előfizetői panaszt kap a hibakezeléssel, hibaelhárítással kapcsolatban. A tervfeladat szükségességét támasztja alá az is, hogy az elmúlt öt év során az azonos tárgyú átfogó ellenőrzések 2013-ban az ellenőrzött szolgáltatók 92%-nál, 2014-ben 88%-nál, 2015-ben 81%-nál, 2016-ban 90%-nál, 2017-ben pedig 91%-nál tártak fel jogsértést.

A vizsgálat tárgyát az előző évekhez hasonlóan a szolgáltatói hibakezelésre vonatkozó rendelkezések⁹ betartása képezi. Ezen belül kiemelt kérdésként kezeli a Hatóság annak ellenőrzését, hogy az egyedi előfizetői szerződések az Eszr-ben foglaltaknak megfelelően tartalmazzák-e hibakezeléssel kapcsolatban meghatározott kötelező tartalmi elemeket, az ÁSZF-ek tartalmazzák-e a hibabejelentő elérhetőségét, a hibabejelentés megtételének lehetséges módjait, a vállalt hibaelhárítási célértékeket, az előfizető jogait a szolgáltató hibás teljesítése esetén, valamint az előfizetőt megillető kötbér mértékét. Vizsgálja a Hatóság emellett azt is, hogy a gyakorlatban jogszerűek-e a hibabejelentések nyilvántartásba vétele és a hibaelhárításra, valamint a késedelmes hibaelhárítás miatti kötbérfizetésre vonatkozó szolgáltatói eljárások.

4. HÁF4/2018. – A kiskorúak védelmét szolgáló szűrőszoftverre vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése az internet-hozzáférés szolgáltatók esetében

Az Eht. hatályos, kiskorúak védelmére vonatkozó szabályai¹⁰ alapján az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles biztosítani valamely, a

⁹ Eht. 141. §, Eszr. 22-23. §

¹⁰ Eht. 149/A § (1) bekezdés

kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát. Mivel ennek az előírásnak a gyakorlati teljesülését a Hatóság a hatályba lépés óta még nem vizsgálta, a tervfeladat során 2018-ban elsőként a legnagyobb előfizetői számmal rendelkező internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtók ellenőrzésére fog sor kerülni.

5. HÁF5/2018. – Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató emelt díjas szolgáltatással kapcsolatos kötelezettségeinek ellenőrzése

A hatályos jogszabály¹¹ az előfizetők védelme érdekében nem csak azokra a telefonszolgáltatókra tartalmaznak előírásokat, amelyek számára emelt díjas számmező van kijelölve, hanem az előfizetői szolgáltatást nyújtó telefonszolgáltatók számára is. Ezek közül a legfontosabb, hogy a fogadott emelt díjas szolgáltatásokra a szolgáltató automatikusan tiltást köteles berendezni az előfizetésen. A tiltás csak az előfizető megfelelő azonosítását követően, kifejezett és egyértelmű nyilatkozatára oldható fel¹². További szabály, hogy amennyiben az előfizető az emelt díjas szolgáltatás igénybevételét vitatja, vagy azzal kapcsolatban reklamációt terjeszt elő a telefonszolgáltatójánál, akkor a reklamációval érintett szolgáltatásra jutó díjrész meg nem fizetése miatt a telefonszolgáltató a szolgáltatást nem korlátozhatja, nem szüneteltetheti és nem szüntetheti meg az előfizetői szerződést. Mivel a Hatóság észlelése szerint a gyakorlatban az emelt díjas szolgáltatásokkal kapcsolatban továbbra is elmarad a szabálykövetés szintje a szükségesestől, ezért 2018-ban ezeknek a szabályoknak a betartását is vizsgálni fogja.

6. HÁF6/2018. – Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályainak szerepeltetése az ÁSZF-ben

Az Eht¹³ alapján az Eszr.¹⁴ előírja, hogy az ÁSZF-nek - az adott szolgáltatásra értelmezhetően - tartalmaznia kell a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályait. A Hatóság észlelése szerint ugyanakkor egyes telefonszolgáltatók a számhordozással kapcsolatos jogszabály módosításokat nem vezették át az ÁSZF-jeikben, így azokban nem a hatályos eljárási szabályok szerepelnek. Ezek a szolgáltatók mulasztásukkal félretájékoztatják az előfizetőiket.

A magyarországi szabályozás előírja a díjmentes szolgáltatás (SHS=80) és az emelt díjas szolgáltatás (SHS=90, 91) előfizetői számok hordozhatóságának biztosítását minden telefonszolgáltató között. A Hatóság észlelése szerint ugyanakkor egyes szolgáltatók nincsenek felkészülve erre, így a számhasználók számhordozási joga csorbul, azaz a számhasználó nem tud díjmentes szolgáltatás vagy emelt díjas szolgáltatás számot az érintett szolgáltatóhoz vagy szolgáltatótól hordozni.

¹¹ Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011 (IX. 26.) NMHH rendelet (ANFT)

¹² ANFT 1.mell. 2.8.4.

¹³ Eht. 131. § (1) bekezdés

¹⁴ Eszr. 10. § (1) bekezdés 8.1 pont

A tervfeladat keretében a Hatóság megvizsgálja a kiválasztott legnagyobb előfizetői számmal rendelkező telefonszolgáltatók ÁSZF-jét abból a szempontból, hogy a számhordozási eljárás szabályait a hatályos jogszabályoknak megfelelően tartalmazzák-e. Ugyancsak vizsgálja a Hatóság, hogy a telefonszolgáltatók biztosítják-e a díjmentes szolgáltatás vagy emelt díjas szolgáltatás számok hordozhatóságát valamennyi más szolgáltató felé.

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 villamos berendezések, és egyéb nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő villamos vagy elektronikus 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. BEF1/2018. – 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. BEF2/2018 – A nagyfrekvenciás villamos berendezések, és egyéb nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő villamos vagy elektronikus berendezések elektromágneses összeférhetőségének (EMC) 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. BEF3/2018 – 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 a rádióberendezésekre vonatkozó illetve EMC 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. PÁF1/2018. Egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatást ellátó postai szolgáltatók panaszkezelésének ellenőrzése

A Postatörvény szerint¹⁵ minden postai szolgáltatónak országosan legalább egy, az Fgytv.¹⁶ vonatkozó előírásait¹⁷ is figyelembe vevő nyitvatartási idővel üzemelő központi ügyfélszolgálatot kell üzemeltetnie, amelynek elérhetőségét telefonon is biztosítania kell. Ugyancsak biztosítania kell minden postai szolgáltatónak, hogy a felhasználók panaszait írásban, szóban, továbbá interneten keresztül is megtehessek. A Postatörvény emellett meghatározza a panasztételre, a panaszok nyilvántartására, kivizsgálására, annak határidejére és a felhasználó

¹⁵ Postatörvény 57. § (3) bekezdés

¹⁶ A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

¹⁷ Fgytv. 17/B § (2) bekezdés

értesítésére vonatkozó alapvető szabályokat. A panaszkezelés felhasználókat érintő szabályait a szolgáltató ÁSZF-jében köteles közzétenni.¹⁸

Mivel a panaszkezelés és annak hiányosságai a felhasználóktól a Hatósághoz érkező panaszok visszatérő témái az egyetemes szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások (így különösen a futárposta-szolgáltatás) esetében, indokolt ennek tervfeladat keretében történő vizsgálata.

¹⁸ Postatörvény 57. § (8) bekezdés