



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

NMHH STRATÉGIA

2018-2022

Előszó

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH, hatóság) a média-, az elektronikus hírközlési és postai szektor független, önálló szabályozó szerve Magyarországon, amely mandátumát közvetlenül az Országgyűléstől kapta és tevékenységéről az Országgyűlésnek köteles évente beszámolni.

A hatóság önálló hatáskörrel rendelkező szervei a következők: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnöke, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanácsa, Média- és Hírközlési Biztos, valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala.

Az NMHH konvergens hatóságként látja el Magyarországon a hírközlés-szabályozási és felügyeleti, illetve a médiaigazgatási feladatait. Célja minden területen ugyanaz: a fejlődés és az etikus piaci verseny kibontakoztatása; valamint a fogyasztók, felhasználók érdekeinek és jogainak hathatós képviselése mind országhatárokon belül, mind nemzetközi szinten Magyarország biztonságos digitális jövője érdekében.

Szerteágazó jogszabályi feladatainak ellátásához a hatóság széleskörű, önálló rendeletalkotási, sajátos ex-ante piacsabályozási, valamint átfogó piacfelügyeleti jogosítványokkal rendelkezik a működését meghatározó jogszabályok felhatalmazása alapján. Az NMHH a hírközlési szektorban szabályozó és felügyeleti hatóságként van jelen, míg a médiapiacra jogalkalmazó szervként szerez érvényt az általa felügyelt szektor működési kereteit meghatározó jogszabályi előírásoknak.

Az NMHH célja minden meghozott határozatával, kezdeményezésével, adott esetben pedig az alkalmazott szankciókkal is az, hogy a hazai infokommunikációs szektorban kiszámítható és zavarmentes szabályozási környezetet tartson fenn, ahol az irányadó szabályok megismerhetőek, a működési feltételek átláthatóak.

A hatóság a jelentős európai szakmai kooperációval egyenrangúan fontosnak tartja, hogy Magyarország kormányával folyamatosan és aktívan együttműködve elősegítse a kormányzat Nemzeti Infokommunikációs Stratégiájának, illetve Digitális Jólét Programjának keretében kitűzött ágazati célok megvalósulását, előmozdítva a hazai tudásalapú társadalom minél szélesebb körben történő kiépülését.

Tartalomjegyzék

| | |
|--|----|
| Küldetés | 4 |
| Jövőkép..... | 4 |
| Értékek | 4 |
| A hazai szabályozás európai keretrendszere | 5 |
| Kihívások a konvergens média- és hírközlési piacon | 8 |
| Az NMHH átfogó stratégiai céljai és prioritásai (2018-22)..... | 10 |
| Fenntartható verseny, innováció- és beruházás-ösztönzés | 11 |
| I.1 Új hírközlés-szabályozási kihívások vizsgálata | 11 |
| I.2 Dinamikus és hatékony versenyösztönző szabályozás | 12 |
| I.3 Hatékony gazdálkodás a korlátos erőforrásokkal (frekvencia, számozási erőforrások)..... | 12 |
| A médiaigazgatás modernizációja | 14 |
| II.1 A médiaigazgatás rendszerének fejlesztése az uniós szabályozási keretek között | 14 |
| II.2 Az ön- és társszabályozás ösztönzése | 15 |
| II.3. A megváltozott tartalomfogyasztói szokások elemzése, szabályozásra gyakorolt hatásának vizsgálata, az indokolt intézkedések beazonosítása | 16 |
| Az előfizetők, felhasználók érdekeinek érvényesítése | 17 |
| III.1 Az előfizetők, felhasználók érdekérvényesítésének előmozdítása, különös tekintettel a kiszolgáltatott felhasználókra | 17 |
| III.2 Az előfizetők, felhasználók megalapozott, felelős döntésének támogatása, az értő felhasználás előmozdítása | 18 |
| III.3 Az elektronikus információbiztonsággal és a szolgáltatásnyújtás biztonságával kapcsolatos szerepvállalás..... | 19 |
| Az intézményi működés fejlesztése | 20 |
| IV.1 Szervezeti és gazdálkodási hatékonyság fejlesztése..... | 20 |
| IV.2 Munkáltatói image, brand-építés | 21 |
| IV.3. Partnerség a hazai államigazgatási szereplőkkel, a fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel, az iparági szervezetekkel, az akadémiai szférával, együttműködés a piaci szereplőkkel..... | 21 |
| IV.4. A nemzetközi kapcsolatrendszer további erősítése, a legjobb szabályozói gyakorlatok alkalmazása és megosztása | 21 |

Küldetés

Küldetésünk a hazai hírközlési piac szabályozása és felügyelete, illetve a médiaigazgatási feladatok ellátása, a hatékony verseny feltételeinek biztosítása a fogyasztók és felhasználók jóléte érdekében.

Jövőkép

Az NEMH modern, professzionális hatóságként elősegíti, hogy Magyarországon mindenki sokszínű és korszerű média-, infokommunikációs és postai szolgáltatásokhoz fér hozzá.

Értékek

függetlenség
csapatjáték
felelősségvállalás
partnárség
hitelesség
átláthatóság
együttműködés
szakmai

A hazai szabályozás európai keretrendszere

Az NMHH működésének szabályozási kereteit a nemzetközi jogszabályok, egyezmények, és a hazai jogszabályok¹ határozzák meg. A hatóság a hazai érdekek uniós képviselőjét olyan szakmai szervezeteken keresztül végzi, mint a BEREK², ERGA³, EPRA⁴ illetve az ERGP⁵. Az Európai Unió által meghatározott jogi szabályozási környezethez való alkalmazkodással párhuzamosan és összhangban fontos, hogy a hatóság a magyarországi piacokon a helyi sajtóságoknak megfelelő válaszokat adja a szakmai kihívásokra.

Európai uniós elektronikus-hírközlés szabályozás

Az európai uniós elektronikus hírközlés-szabályozás⁶ legfőbb célkitűzése az európai egységes piaci verseny elősegítése, az új szereplők piacra lépésének megkönnyítése, annak biztosítása, hogy a szabályozási környezet kiszámítható legyen, és a piaci folyamatokhoz igazodó szabályozási eszközökkel képes legyen ösztönözni az ágazati fejlesztéseket, illetve beruházásokat.

A jelenleg érvényben levő uniós keretszabályozás egyik leghangsúlyosabb eleme a fogyasztók jogainak védelme, a fogyasztói érdekek érvényesítése. A szabályozás további kiemelt célja, hogy elősegítse a társadalom minden tagja számára a korszerű vezetékes és mobilszolgáltatások elérését, csökkentse a vidéki és a városi területek közti infrastrukturális különbségeket, biztosítsa a kiszolgáltatott helyzetben levő felhasználók esélyegyenlőségét, fejlessze az európai szélessávú infrastruktúrát és ösztönözze a fenntartható piaci versenyt. A keretrendszer úgy tekint a rádióspektrumra, mint olyan szűkös erőforrásra, amely nagy értékű gazdasági és társadalmi javak előállítását segítheti elő, és amelynek jelentős szerepe lesz úgy a fenntartható, infrastruktúra alapú verseny kialakulásában, mint a meghatározott uniós fejlesztési célok elérésében. A szabályozás ezért nagy hangsúlyt helyez a rugalmas és hatékony frekvenciagazdálkodásra. Ez biztosítja a technológiasemleges használat lehetőségét, elősegíti az általános engedély alapján történő használatot, a meglévő hálózatok, szolgáltatások együttműködését, valamint biztosítja a spektrumkereskedelem (átruházás, bérbeadás) jogi kereteit és kialakítja az engedélyköteles sávok kereskedelmének szabályait. Az uniós előírások alapján a felhasználás kizárólag indokolt és arányos előírások révén (rendszeres felülvizsgálattal) korlátozható, a hatóságnak ugyanakkor meg kell akadályoznia az indokolatlan spektrumfelhalmozást. A spektrumgazdálkodás jelentőségét mutatja az Európai Unió egyre erőteljesebb frekvenciaharmonizációs törekvése is.

A Bizottság 2016. szeptember 14-én adta ki az európai uniós elektronikus hírközlési keretszabályozás felülvizsgálatára, illetve új kezdeményezések megvalósítására vonatkozó javaslatait. A csomag legfontosabb eleme az új Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozására vonatkozó javaslat,⁷ amely egységes szerkezetbe foglalja a Keretirányelvet, a Hozzáférési irányelvet, az Engedélyezési irányelvet és az Egyetemes szolgáltatási irányelvet. A javaslatcsomag tartalmazza továbbá a BEREK szerepére és feladataira vonatkozó rendeleti javaslatot,⁸ az egységes európai digitális piacon az állampolgárokat és a vállalkozásokat kiszolgáló „gigabites” internetkapcsolatok jövőképét felvázoló

¹Különösen: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), a műsorterjesztés és a digitális átállás szabályairól szóló 2007. évi LXXIV. törvény (Dtv.), a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény (Smtv.), a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (Mttv.), a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (Postatv.)

²BEREK (Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testülete)

³ERGA (Audiovizuális Médiaszolgáltatásokat Szabályozó Hatóságok Európai Csoportja)

⁴EPRA (Szabályozó Hatóságok Európai Platformja)

⁵ERGP (Postai Szolgáltatásokkal Foglalkozó Európai Szabályozó Hatóságok Csoportja)

⁶Igy különösen: 2002/19/EK, 2002/20/EK, 2002/21/EK, 2002/22/EK, 2002/58/EK Irányelvek, valamint az ezeket módosító 2009/140/EK, 2009/136/EK és az 1211/2009/EK Rendelet

⁷COM(2016) 590

⁸COM(2016) 591

közleményt,⁹ az ún. WiFi4EU rendelet tervezetét,¹⁰ továbbá az ötödik generációs (5G) mobiltávközlési hálózatokra vonatkozó cselekvési tervet tartalmazó közleményt is.¹¹

A felülvizsgálat célkitűzései között kiemelt figyelmet kap a verseny előmozdítása és a beruházások ösztönzése, többek között a nagyon nagy kapacitású hálózatok (VHCN¹²) kiépítése terén.

Európai médiaszabályozás működési keretei

Napjainkban a digitális médiatartalmak felhasználói a hagyományos lineáris audiovizuális médiaszolgáltatások (televízió csatornák) mellett növekvő mértékben lekérhető audiovizuális médiaszolgáltatások igénybevételével (pl. Netflix, MUBI), valamint digitális tartalomaggregátor/videomegosztó platformokon (pl. Youtube, Dailymotion) keresztül is tömegesen fogyasztanak audiovizuális tartalmakat. Mindezek miatt szükségessé vált az irányadó médiaszabályozási keretrendszer átfogó - tekintettel a folyamatban lévő európai uniós elektronikus hírközlési keretszabályozás folyamataira is - felülvizsgálata.

Az *Európai digitális egységes piaci stratégia*¹³ részeként 2016. május 25-én az Európai Bizottság javaslatot tett az audiovizuális szolgáltatásokra vonatkozó uniós médiaágazati jogszabályok átfogó felülvizsgálatára. A javaslatcsomag célja valamennyi európai állampolgár és vállalkozás számára biztonságosabb működési környezet megteremtése, az európai filmalkotások hatékonyabb támogatása, a gyermekek védelme és a gyűlöletbeszéddel szembeni hatékonyabb fellépés lehetőségének megteremtése.

Az Európai Bizottság, mindenekelőtt a kiskorú, illetve a kiszolgáltatott helyzetben lévő felhasználók védelmét és érdekeit szem előtt tartva, egyensúlyt kíván biztosítani a különböző platformokra irányadó rendelkezések között, annak érdekében, hogy azok a felhasználók számára hasonlóan magas szintű védelmet biztosítsanak úgy a hagyományos médiaszolgáltatások, mint az online videotéka-szolgáltatások és videomegosztó portálokon elérhető tartalmakhoz való hozzáférés során.

A javasolt intézkedések között szerepel a káros tartalmak felhasználók általi jelentésére és megjelölésére szolgáló eszközök alkalmazásának ösztönzése, a felhasználók életkorának kötelező ellenőrzése, valamint a szülői felügyeleti rendszerek alkalmazása a kiskorúak ártó tartalmakhoz való hozzáféréseinek megakadályozására. Az intézkedések időállóságát és eredményességét biztosítandó, a Bizottság felkéri a jelentős videomegosztó platformokat, hogy a kiskorúak online védelmének javítását szolgáló nemzetközi szövetségben együttműködve alakítsák ki az ágazat magatartási kódexét.

Az audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelv átfogó felülvizsgálata a fentiek mellett kiáll Európa kulturális sokszínűségének megőrzése mellett, illetve a korábbiaknál nagyobb nyomatékkal van jelen az európai tartalomipar támogatása.

Az online térben médiaszolgáltatásokat nyújtó vállalkozásoktól, és a tartalmakat növekvő mértékben előállító – immár nemcsak fogyasztó – felhasználóktól is felelősségteljesebb és jogkövető magatartás várható el. Az online tartalmak jogszerűségét leghatékonyabban ön- és társzabályozási együttműködések keretében lehet biztosítani.

⁹ COM(2016) 587

¹⁰ a javaslat alapján a végleges szöveg: [Az Európai Parlament és a Tanács \(EU\) 2017/1953 rendelete \(2017. október 25.\) az 1316/2013/EU és a 283/2014/EU rendeletnek az internetkapcsolat helyi közösségekben történő előmozdítása tekintetében történő módosításáról](#), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=OJ:L:2017:286:TOC>

¹¹ COM(2016) 588

¹² Very High Capacity Network

¹³ [DSM](#)

A reformcélok elérésének egyik alapfeltétele a tagállami médiaszabályozó szervek intézményi függetlenségének erősítése, azok egymás közti, valamint az Európai Unió alapintézményeivel való együttműködési kereteinek továbbfejlesztése.

Európai uniós postaszabályozás működésének keretei

A postai szolgáltatások európai uniós szabályozásának célja a piac fokozatos egységesítése, illetve megbízható és jó minőségű postai szolgáltatások biztosítása versenyképes árakon. Ennek egyik eszköze a liberalizációs folyamat erősítése, azaz a korábban állami monopólium alatt álló postai piacok megnyitása az új piaci szereplők részére. A vonatkozó európai uniós postai irányelvben meghatározott teljes piacnyitás jelentős feladatokat ró a tagállami hatóságokra.

Az uniós postai irányelv¹⁴ előírja az egyetemes (azaz a földrajzi tartózkodási helytől függetlenül mindenki számára elérhető és alapvető) postai szolgáltatások nyújtását minden tagállamban. Az egyetemes szolgáltatások igénybevehetőségét nem érintheti hátrányosan a fokozatos és versenyélénkítő célú piacnyitási kötelezettség. A közösségi szabályozás célja továbbá, hogy a postai szolgáltatások minőségét közösségi szabványokkal, költségalapú és átlátható árakkal, valamint nyilvános teljesítési mutatókkal biztosítsa.

Az Európai Bizottság határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatásokról szóló rendelettervezetének¹⁵ célja, hogy a tagállamok közti csomagkézbesítési szolgáltatások piacán a tarifák átláthatóak legyenek és csökkenjenek az indokolatlan különbségek a csomagkézbesítési szolgáltatások díjtételei között.

¹⁴ 2008/6/EK Irányelv

¹⁵ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. május 25-i RENDELETTERVEZETE a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatásokról
http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:8eec1e90-2330-11e6-86d0-01aa75ed71a1.0019.02/DOC_1&format=PDF

Kihívások a konvergens média- és hírközlési piacon

A konvergens hatóságként működő NMHH olyan területen látja el szabályozási és felügyeleti feladatait, ahol dinamikusan fejlődik a technológiai háttér, innovatív szolgáltatások jelennek meg, és ezek piacra lépésével a korábbiaktól eltérő üzleti modellek tűnnek fel. Ahhoz, hogy ezen az erőteljesen változó piacon is hatékonyan el tudja látni a feladatait, a hatóság a piaci és technológiai trendeket, újdonságokat is folyamatosan nyomon követi és elemzi.

2018 és 2022 között a rendkívül nagy kapacitású távközlési hálózatok kiépülése, az online tömegkommunikáció és a digitális tartalomfogyasztás fokozatos bővülése várható, a hagyományos médiumok, úgy, mint televíziós, rádiós médiaszolgáltatások valamint a sajtótermékek fogyasztási szokásainak változása mellett.

A hírközlési ökoszisztéma szereplői (eszkögyártók, szolgáltatók) és a tagállamok nagy várakozásokkal tekintenek a várhatóan 2020 körül megjelenő, az LTE technológia fokozatos evolúcióján alapuló ún. 5G mobilhálózatok elé. Ezek nem egyszerűen csak a jelenlegi „LTE/4G” szolgáltatások korszerűbb, magasabb adatátviteli sebességet lehetővé tevő utódját jelentik (eMBB¹⁶), hanem új távlatokat nyitnak meg az ún. tömeges IoT- (mMTC¹⁷) és az ún. „mission critical” (URLLC¹⁸) alkalmazások (önvezető autók, távműtétek, virtuális valóság stb.) előtt is. Az ambiciózus „5G víziók” megvalósítása jelentős beruházásigénnyel jár, és a szabályozás számára is kihívást jelent a beruházásokat támogató, de a piaci versenyt és a fogyasztók érdekeit is szem előtt tartó szabályozási környezet (pl. frekvencia-, ágazati és versenyszabályozás, stb.) kialakítása.

A várakozások szerint az 5G hálózatokat is jellemző két új hálózati alapelv a szoftvervezérelt hálózatok,¹⁹ illetve a hálózati funkciók virtualizálása²⁰ lesz. Az új alapelvek segítségével csökkennek majd az üzemeltetési költségek, könnyebbé és gyorsabbá válik az új, innovatív szolgáltatások, üzleti modellek bevezetése. Az új technológiai megoldások a nagyobb teljesítmény, rugalmas hálózatok, alacsonyabb költség mellett új üzleti, szolgáltatási modellek kialakítására is lehetőséget adnak, amely a digitális ökoszisztéma meglévő értékláncainak gyökeres átalakulásához, új szereplők megjelenéséhez, a szolgáltatók szerepének újradefiniálásához vezethet. Mai ismereteink szerint ebben az új 5G technológiák, megoldások között gyakran említett „hálózatszeletelés”²¹ alapelv játszhat kulcsszerepet, amely a hálózatüzemeltető szolgáltatók számára lehetővé teheti a hálózati erőforrásaik hatékony, rugalmas megosztását a kapcsolódó iparágak (pl. egészségügy, közlekedés) egyéni igényeinek kiszolgálására szakosodott, specializált szolgáltatókkal. Mindezek hatással lesznek az elektronikus hírközlés-szabályozásra is, hiszen még számos technológiai, szabványosítási és szabályozási kérdés (pl. a „hálózatsemlegesség” alapelvével való kapcsolat) tisztázásra vár.

Napjainkra az internet immár nem csak az információkeresés, hanem egyre inkább a kommunikáció és a tartalomfogyasztás elsődleges közegévé vált. Bár Magyarországon a médiafogyasztási csatornák közül a televízió szerepe továbbra is kiemelkedő,²² a nemzetközi trendeknek megfelelően, különösen a fiatalok körében egyre népszerűbbek az OTT²³ audio- és videószerkezetek, amelyeket a helyhez kötött eszközök mellett vagy helyett mobilkészülékeken is igénybe veszünk. Ezek a korábbiaknál jóval nagyobb szabadságot adnak a felhasználók kezébe az elérni kívánt tartalom, a tartalomfogyasztás helyének és idejének megválasztásában. A hazai médiapiacra is egyre erősebb a nemzetközi

¹⁶ „Enhanced mobile broadband”: emelt szintű szélessávú mobil szolgáltatások

¹⁷ „Massive machine-type communications”: tömeges, gépek közötti kommunikáció

¹⁸ „Ultra-reliable and low-latency communications”: nagy megbízhatóságú alacsony késleltetésű kommunikáció

¹⁹ Software-Defined Networking (SDN)

²⁰ Network Function Virtualization (NFV)

²¹ Network Slicing

²² Az NMHH felmérése szerint 2016-ban háztartások 88%-a fizet elő fizetős televíziós-szolgáltatásra, és 64% tartotta a szolgáltatást „nélkülözhetetlennek”. NMHH-kutatás, [Távközlési szolgáltatások használata a lakosság felhasználók körében](#), 2016.

²³ Over the Top – Interneten keresztül nyújtott szolgáltatások.

szereplők jelenléte, bár itthon a nagy globális szereplők (Netflix, Amazon Prime) európai expanziójának még csak korai szakaszánál járunk. Ennek a folyamatnak egyik következménye, hogy a médiatartalom-kínálatban egyre nagyobb az angolszász művek aránya. Az európai művek megfelelő reprezentációjának vizsgálata e szereplők kínálatában a többi médiaszolgáltatáshoz képest is különös jelentőséggel fog bírni a jövőben. Az online platformok egyik lényeges előnye lehet az általuk begyűjtött óriási mennyiségű tartalomfogyasztási adat és ezek elemzése alapján a médiatartalom és hirdetések folyamatos, célzott fejlesztése, optimalizálása; illetve az adott felhasználó igényeihez való igazítása, testreszabása.²⁴ Ráadásul a globális OTT-szolgáltatók a méretgazdaságossági előnyeiknél fogva kedvező árakkal és gazdag tartalomkínálattal jelentkeznek, amellyel szemben a hazai szolgáltatók jelentősebb piacismerete, lokalizációs előnyei (magyar és magyar nyelvű tartalmak) csak kevés versenylőnyt jelenthetnek. Bár a fogyasztók számára a bővebb, színesebb kínálat jelentős előnyökkel járhat, ugyanakkor a szabályozó számára megnehezítheti a médiaszolgáltatókra vonatkozó kötelezettségek (pl. korhatár-besorolás és -megjelölés) betartatását, a jogsértő tartalmakkal szembeni eredményes fellépést.

A hagyományos médiaszolgáltatásokkal szemben megállíthatatlannak látszik a „közösségi média” térhódítása. Egy nemzetközi felmérés²⁵ szerint a magyar fogyasztók csaknem kétharmada (64%) tájékozódik a hírekről (részben vagy akár kizárólag) a közösségi platformokon keresztül. Számos előnye mellett kihívást is jelent a szabályozók számára az itt megjelenő „veszélyes” tartalmakkal (pl. gyűlöletbeszéd, álhírek, kiskorúak számára ártalmas tartalom) szembeni fellépés. Hosszú távú megoldást ezen a téren a fogyasztók felkészítése, edukációja, kritikus, értő felhasználóvá és etikus tartalomalkotóvá válása jelenthet.

A nemzetközi és európai kötelezettségeket figyelembe vevő hatékony és előremutató korlátos erőforrásokkal való gazdálkodás, a fenntartható piaci verseny megőrzése és élénkítése, a médiaigazgatás modernizációja, a modern hírközlési piac szabályozása, az egyre hatékonyabb és hangsúlyosabb piacfelügyeleti tevékenység, az egyre jelentősebb társadalmi felelősségvállalás végső soron mind egyazon célt szolgálnak: a hazai felhasználók, fogyasztók érdekeinek a mindenkori jogszabályok konzekvens betartatása általi érdekvédelmét egy egyre komplexebb világban.

A digitalizációs folyamatok, a kommunikációs szokások változása a postai szolgáltatások igénybevételét is jelentősen átalakítja. A hagyományos, levélpostai küldemények száma Magyarországon tíz év alatt harmadával²⁶ csökkent, ami elsősorban az elektronikus levelező és más üzenetküldő szolgáltatásoknak tudható be. Az online szolgáltatásoknak, elektronikus kereskedelemnek köszönhetően mélyreható változások jellemzik a másik jelentős postai üzletágat, a csomagkézbesítést is, amely az internetes vásárlások folyamatának utolsó lépés („last-mile delivery”) is. Az internetes vásárlások és házhozszállítás bővülése²⁷ jelentős csomagforgalom növekedést eredményez, amit alátámaszt a hazai webshopok megnövekedett forgalma, és a Magyar Posta csomagkézbesítési pontjainak folyamatos bővítése²⁸ is.

²⁴ BCG (2016, p. 21-22): [The 2016 TMT Value Creators Report – Unleashing Technology, Media, and Telecom with Digital Transformation](#)

²⁵ Reuters Institute for the Study of Journalism: [Digital News Report 2016](#).

²⁶ KSH: 2007-2016 között a levélpostai küldemények száma az éves 906,5 millió darabról 632,2 millió darabra csökkent.

²⁷ Az eNET Internetkutató Kft. webáruházak körében végzett kutatása szerint a hazai online kiskereskedelem forgalma a 2015- évi 319 MrdFt után 2016-ban 427 MrdFt-ra nőtt

²⁸ Magyar Posta 2015. évi beszámolója szerint Magyarországon közel 3000 csomagátvételi ponttal rendelkezett

Az NMHH átfogó stratégiai céljai és prioritásai (2018-22)

| Átfogó stratégiai célok | Prioritások |
|---|---|
| I. Fenntartható verseny, innováció- és beruházás-ösztönzés | <p>I.1. Új hírközlés-szabályozási kihívások vizsgálata</p> <p>I.2. Dinamikus és hatékony versenyösztönző szabályozás</p> <p>I.3. Hatékony gazdálkodás a korlátos erőforrásokkal (frekvencia, számozási erőforrások)</p> |
| II. A médiaigazgatás modernizációja | <p>II.1. A médiaigazgatás rendszerének fejlesztése az uniós szabályozási keretek között</p> <p>II.2. Az ön- és társszabályozás ösztönzése</p> <p>II.3. A megváltozott tartalomfogyasztói szokások elemzése, szabályozásra gyakorolt hatásának vizsgálata, az indokolt intézkedések beazonosítása</p> |
| III. Az előfizetők, felhasználók érdekeinek érvényesítése | <p>III.1. Az előfizetők, felhasználók érdekérvényesítésének előmozdítása, különös tekintettel a kiszolgáltatott felhasználókra</p> <p>III.2. Az előfizetők, felhasználók megalapozott, felelős döntésének támogatása, az értő felhasználás előmozdítása</p> <p>III.3. Az elektronikus információbiztonsággal és a szolgáltatásnyújtás biztonságával kapcsolatos szerepvállalás</p> |
| IV. Az intézményi működés fejlesztése | <p>IV. 1. Szervezeti és gazdálkodási hatékonyság fejlesztése</p> <p>IV.2. Munkáltatói image, brand-építés</p> <p>IV. 3. Partnerség a hazai államigazgatási szereplőkkel, a fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel, az iparági szervezetekkel, az akadémiai szférával, együttműködés a piaci szereplőkkel</p> <p>IV.4. A nemzetközi kapcsolatrendszer további erősítése, a legjobb szabályozói gyakorlatok alkalmazása és megosztása</p> |

Fenntartható verseny, innováció- és beruházás-ösztönzés

| Átfogó stratégiai cél | Prioritás |
|--|---|
| I. Fenntartható verseny, innováció- és beruházás-ösztönzés | I.1. Új hírközlés-szabályozási kihívások vizsgálata |
| | I.2. Dinamikus és hatékony versenyösztönző szabályozás |
| | I.3. Hatékony gazdálkodás a korlátos erőforrásokkal (frekvencia, számozási erőforrások) |

A fenntartható piaci verseny ösztönzése, illetve a piaci verseny folyamatos vizsgálata az egyik legfontosabb célja a hatóságnak, hiszen ez az egyik alapja az előfizetők, felhasználók által elérhető, megfelelő szolgáltatás-minőségnek, választéknak, versenyképes áraknak, innovációnak.

A 2018-2022-es időtáv talán legnagyobb jelentőségű elektronikus hírközlési hálózatfejlesztéseit a gigabites hálózatok kiépítése, illetve a jelenlegi 4G hálózatok fokozatos fejlesztése, majd az 5G hálózatok kiépülése fogja jelenteni. Az 5G hálózatok fejlesztése és korai bevezetése kiemelt kormányzati törekvés, amelyet az NMHH is támogat. A jövőbeli 5G fejlesztések, különösen az ambiciózus kormányzati 5G célok²⁹ elérése ugyanakkor komoly szabályozási kihívásokat is rejt magában, amelyekre mihamarabb felkészült válaszokat kell tudjon adni a hatóság. Az NMHH célja, hogy az új technológiák térnyerése ne csökkentse érdemben a piaci verseny szintjét. Az innováció és beruházások ösztönzése érdekében a hatóságnak törekednie kell a szabályozási terhek, szabályozási kockázatok csökkentésére, szem előtt tartva a szektor és a felhasználók hosszú távú érdekeit.

I.1 Új hírközlés-szabályozási kihívások vizsgálata

A kormányzati támogatás, illetve az önerős hálózatfejlesztések eredményeként 2018 végére nagyrészt befejeződik az egész országot lefedő, legalább 30 Mbps sávszélességet biztosító hálózati infrastruktúra kiépítése Magyarországon, illetve az intenzív technológiai fejlődés hatására folyamatosan halad a gigabites internet-hozzáférések kiépítése. Mindezek mellett 2020-tól elkezdnek kiépülni az akkorra már elfogadott szabványoknak megfelelő 5G hálózatok, amelyek gyökeresen új üzleti modellek, vertikális szolgáltatások kialakulását teszik lehetővé.

Ebben a dinamikus változó piaci helyzetben előretekintve kell megvizsgálni a technológiai fejlődés, üzleti modellek változásainak hatásait, mert mindezek számos szabályozási kihívást vonhatnak maguk után (pl. hálózatsemlegességi kérdések). A szabályozó eszközök továbbra is a nyújtott szolgáltatások jellegére fókuszálnak, tekintetbe véve a technológia-semlegesség elvét.

Fontos szabályozási kihívás például az IoT-eszközökbe a gyártás során beszerelt virtuális SIM kártyák tömeges elterjedése (pl. gépkocsik automata segélyhívója), mivel az eszközök felhasználása korántsem szorítkozik majd egy-egy országra vagy gazdasági közösségre, amely nemzetközi viszonylatba helyez olyan kérdéseket, mint pl. szolgáltatás-bejelentés, engedélyezés vagy azonosító-gazdálkodás.

A jelenleg felülvizsgálat alatt álló uniós elektronikus hírközlés-szabályozási keretrendszer hazai átültetése szintén számos szabályozási területre kihat majd. A felülvizsgálat várhatóan érinti többek között a nagy kapacitású hálózatok megítélését, az új fejlesztések helyzetét, egyes nem megkettőzhető infrastruktúrák esetén szimmetrikus hozzáférési kötelezettségeket, de olyan

²⁹ „(1) Magyarország váljon az 5G fejlesztések egyik európai központjává 2018-ig (2) Magyarország játsszon régiós vezető szerepet az 5G-re épülő alkalmazások tesztelésében (3) Magyarország a világon elsőként vezesse be az 5G-t 2020 után.” A Digitális Jólét Program 2.0. Stratégiai Tanulmány. Budapest, 2017. július

kérdéseket is, mint a kizárólag nagykereskedelmi szolgáltatást nyújtó hálózatüzemeltetők szabályozásának szükségessége.

A 2018-2022 időszakban, az elektronikus hírközlésen túl változások várhatók a postafelügyelet területén is, a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatásokról szóló tervezett uniós irányelvi szabályozással. A Bizottság álláspontja szerint a postai szolgáltatók számos európai uniós tagországban indokolatlanul magas díjat szabnak ki egy másik tagállamba feladott csomag kézbesítéséért. Javaslatuk³⁰ alapján a nemzeti postafelügyeleti hatóságnak várhatóan ellenőriznie kell majd az árak megfizethetőségét és költségarányosságát, biztosítania kell a díjszabások átláthatóságát, és ösztönöznie a piaci versenyt a határokon átívelő csomagkézbesítési szolgáltatásokhoz és infrastruktúrához való átlátható és diszkriminációmentes hozzáférés révén.

I.2 Dinamikus és hatékony versenyösztönző szabályozás

A hatóságnak elsődleges feladata olyan szabályozási környezet kialakítása, amely támogatja, hogy a piacon a felhasználók számára jó minőségű, sokszínű és innovatív szolgáltatások álljanak rendelkezésre megfizethető áron. A hatóság ezen célját elsősorban a fenntartható verseny támogatásán keresztül képes elérni, amely hosszú távon, dinamikusán ösztönzi a szolgáltatói innovációt és beruházásokat.

A versenyösztönzéshez számos eszköz áll a hatóság rendelkezésére, amelyek közvetve (pl. ár-, szolgáltatásminőség-összehasonlító portál üzemeltetése) vagy közvetlenül (pl. nagykereskedelmi kötelezettségek kirovása) befolyásolják a piaci szereplők működési környezetét, a szabályozási kockázatot illetve terheket.

Az NMHH hagyományos ex-ante szabályozási eszközein túl azonban egyre nagyobb figyelmet szentel az ex-post típusú szabályozási eszköztár fejlesztésére (a piac számára iránymutatásul szolgáló jogvitás döntések révén), a felhasználók digitális képességeinek javítására, a médiaértés növelésére, átlátható piaci információk megosztására.

A hatóság fejlesztette és jelenleg is üzemelteti a Szélessáv.net³¹ oldalt, amely alkalmas a szolgáltatásminőségi adatok gyűjtésére és rendezésére. Amennyiben a felhasználók saját lakóhelyükre vonatkozóan megbízható összehasonlítást kapnak, az érdemben erősítheti a versenyhelyzetet és ösztönözheti a beruházásokat. A kereslet növekedése révén a piaci alapú beruházások megtérülése is javulhat, így földrajzilag is mind nagyobb területen jelenhetnek meg versengő szolgáltatók.

Továbbra is fontos a szolgáltatókkal való közös gondolkodás, a hatóság és a szolgáltatók párbeszédének fejlesztése, mert egymás működésének, céljainak megértésétől is függ, hogy milyen mozgástere lehet a szolgáltatóknak innovatív ajánlatok kialakítására, sikerül-e összehangolni a szabályozási alapelvek érvényesítését az innovációs törekvésekkel és a vállalkozás szabadságával.

I.3 Hatékony gazdálkodás a korlátos erőforrásokkal (frekvencia, számozási erőforrások)

A korlátos erőforrásokkal való hatékony gazdálkodás kiemelkedő szerepet kap a versenyélénkítés és beruházásösztönzés átfogó stratégiai céljának megvalósításában. A frekvenciagazdálkodás célja a rádióspektrum lehető leghatékonyabb és káros zavarástól mentes felhasználásának elősegítése; a folyamatosan változó társadalmi-gazdasági spektrumigény kielégítése. Ugyanakkor az IoT/M2M rendszerek tömeges elterjedése az azonosítók (pl. számozási erőforrások) esetében is korábban nem

³⁰ europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1887_hu.pdf

³¹ <http://szelessav.net/>

tapasztalt szűkösséghez, újraszabályozási igényhez vezethet (pl. a területen kívüli számhasználat esetében).

A mobil szélessávú szolgáltatások további dinamikus fejlődéséhez, az 5G mobilhálózatok, IoT-eszközök és ezekre épülő szolgáltatások magyarországi elterjedésének támogatásához a stratégia időtávján újabb frekvenciatartományokat kell biztosítani. Ugyanakkor az e célra műszaki szempontból alkalmas frekvenciák szűkössége miatt további hálózatfejlesztésre alkalmas sávok részben már csak a más szolgáltatók (pl.: műsorszóró szolgáltató) számára kijelölt és általuk használt frekvenciasávok ezen újabb felhasználási célok számára történő felszabadításával biztosíthatók. A frekvenciagazdálkodás során ugyanakkor a polgári és nem polgári célú felhasználás más érdekeltjeinek (pl. földfelszíni műsorterjesztés, a közrend- és katasztrófavédelem [PPDR], katonai felhasználók stb.) fejlesztési igényeit is szem előtt kell tartani. Figyelembe véve a vonatkozó nemzetközi kötelezettségeket, a hatóság támogatja az innovatív technológiákat, azokat a technikai megoldásokat, amelyek lehetővé teszik a frekvenciasávok megosztott, intenzívebb, többszörös felhasználását, természetesen a versenyszempontok figyelembe vétele mellett.

A 694–790 MHz-ig terjedő sáv (700 MHz-es sáv, „második digitális hozadék-sáv”) mobil célú hasznosítása (mobilszolgáltatások céljára való elosztása) az elkövetkező időszak legjelentősebb kihívását jelenti mind hatósági, mind szolgáltatói oldalról. A sáv 2020-ban esedékes kiürítése miatt az abban jelenleg jelen levő földfelszíni digitális televízió műsorszórás (DTT) számára már csak egy 30%-kal szűkebb (470-694 MHz) frekvenciatartomány áll majd rendelkezésre, amely a jelenleg használt technológia (DVB-T) mellett a csatornakínálat csökkenését vonja maga után. A jelenlegi kínálat fenntartása vagy növelése technológiaváltást (DVB-T2), újabb (második) „digitális átállást” tehet szükségessé.

A technológiai fejlődés, az új generációs mobil szolgáltatások, azaz az 5G révén megnyílnak a lehetőség az eddigieknél magasabb, a milliméteres hullámhossztartományok (különösen a 24 GHz feletti frekvenciatartományok) mobil szélessávú hasznosítására is. Az új technológiai fejlesztés a várakozások szerint akár tízszeres kapacitásnövelést is lehetővé tehet a mobilszolgáltatók számára, bár várhatóan leginkább a sűrűn lakott, városias területeken. E lehetőség kihasználását a hatóság az e tartományokban levő spektrum mobilszolgáltatások (MFCN) céljára való elérhetővé tétele révén segítheti, ugyanakkor e tevékenység során figyelemmel kell lenni az érintett frekvenciatartományok jelenlegi felhasználóinak érdekeire is.

A médiaigazgatás modernizációja

| Átfogó stratégiai cél | Prioritás |
|-------------------------------------|---|
| II. A médiaigazgatás modernizációja | II.1. A médiaigazgatás rendszerének fejlesztése az uniós szabályozási keretek között |
| | II.2. Az ön- és társszabályozás ösztönzése |
| | II.3. A megváltozott tartalomfogyasztói szokások elemzése, szabályozásra gyakorolt hatásának vizsgálata, az indokolt intézkedések beazonosítása |

A médiaigazgatásban stratégiai prioritásaink a meglévő, hatékonyan működő hazai médiaigazgatási rendszer európai szabályozási folyamatokra tekintettel történő, szükség szerinti továbbfejlesztése, az ön- és társszabályozási együttműködések kibővítési lehetőségeinek, a dinamikus változó környezetben az érintett partnerek körének rendszeres felülvizsgálata, a jövőbeli együttműködések formáinak vizsgálata, különös tekintettel az ERGA ajánlásaira, és a legjobb európai gyakorlatokra.

II.1 A médiaigazgatás rendszerének fejlesztése az uniós szabályozási keretek között

Az online médiafogyasztás kezd felzárkózni a domináns lineáris médiatípusok mellé, ezért szükségessé válik olyan védelmi mechanizmus kialakítása, amely szolgáltatási platformtól, az alkalmazott technológiától, az igénybevétel kulturális közegétől függetlenül képes biztosítani a médiafogyasztók biztonságát.

Napjainkra sok jelentős lineáris médiaszolgáltatónak erős az online jelenléte, így az egyes médiapiaci szereplők már nehezen határolhatóak el szolgáltatási közeg vagy a tartalomszolgáltatási értékláncban betöltött helyük alapján. Olyan közvetítő szolgáltatók is jelentős véleménybefolyásoló képességre tettek szert, akik hagyományos értelemben önállóan nem is végeznek médiaszolgáltatási tevékenységet. Ilyenek például az internetes keresőmotor-szolgáltatások nyújtói, vagy olyan, akár globális méretű tartalomgyűjtők, akik ugyan nem minősülnek jogilag letelepedettnek, vagy adott esetben médiaszolgáltatóknak sem, de a hazai felhasználók mindennapi digitális tartalom, illetve hírfogyasztásában mára megkerülhetetlen szereplők.

Különösen a lekérhető médiaszolgáltatások terén bekövetkezett változások tették szükségessé az európai uniós médiaszabályozás legfontosabb alapjogszabályának, az Audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelvnek³² (a továbbiakban: AVMS irányelv) a módosítását. A konvergens médiaszolgáltatások világában is törekedni kell ugyanis a felhasználók számára mindazon védelem biztosítására, melyet a hagyományos médiaszolgáltatások igénybevétele során megszoktak, legyen szó akár a kiskorú felhasználók védelméről, akár a gyűlöletbeszéd, vagy az uszító médiatartalmak elleni fellépésről. Biztosítani kell az állampolgárok részére a jogérvényesítés lehetőségét, valamint azt, hogy az online térben is tudatos döntéseket hozva, magabiztosan és felelősen tájékozódhassanak, a médiapluralizmus érvényre juttatásával sokszínű médiatermékeket fogyaszthassanak, illetve szabadon állíthassanak elő és oszthassanak meg saját maguk által előállított etikus felhasználói tartalmakat.

A fejlesztési törekvések legfontosabb területei a kiskorúak káros tartalmakhoz való hozzáféréseinek szűrése hatékony és megfizethető műszaki megoldásokkal, és olyan univerzális

³² AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2010. március 10-i 2010/13/EU IRÁNYELVE a tagállamok audiovizuális médiaszolgáltatások nyújtására vonatkozó egyes törvényi, rendeleti vagy közigazgatási rendelkezéseinek összehangolásáról (Audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelv) (Megjelent az Európai Unió Hivatalos Lapjának 2010. április 15-i, L 95. számában (1. o.), hatályos 2010. május 5-től.) (AVMSZ)

tartalomklasszifikációs rendszer kialakítása, amely érdemi támpontként szolgálhat a szülők számára, hogy gyermekük számára valamely műorszám jelenthet-e kockázatot.

E kihívások mellett egyre több feladatot ad a hatóságnak a prevenció illetve társadalmi felelősségvállalási, ismeretterjesztői, tájékoztatósi, jogsegélyt adó (Internet Hotline) funkciók kiépítése, amelyek elősegítik az online gyermek- és felhasználói védelem, a médiatudatosság, és médiaértés, a fogyasztók személyes felelősségének fejlesztését.

Az Európai Audiovizuális Obszervatórium 2017. évi jelentése³³ szerint 2016-ban 4063 db televíziós és 2207 db lekérhető médiaszolgáltatás volt bejegyezve az Európai Unió területén, a szolgáltatásoknak közel harmada pedig a székhelytől eltérő tagállamba irányult. Magyarország e tekintetben tipikus célországának tekinthető: 79 olyan televíziós és 18 olyan lekérhető médiaszolgáltatás van, amely nem Magyarországon telepedett le, de ide irányítja szolgáltatását. E szolgáltatások kihívást jelentenek a szabályozás számára, mivel a hatóságnak korlátozottak az eljárási lehetőségei. Az NMHH hozzá kíván járulni ahhoz, hogy hazánk a médiaszolgáltatók célországából egyre inkább befogadó országgá válhasson.

A hatóság az ERGA keretében, a MAVISE adatbázist üzemeltető Európai Audiovizuális Obszervatóriummal együttműködve, illetve a média mecenatúra révén, illetve esetleg társszabályozás keretében segíti elő a hazai műalkotások nemzetközi megismertetését és népszerűsítését.

II.2 Az ön- és társszabályozás ösztönzése

Az ön- és társszabályozás a 2011-ben hatályba lépett mediaszabályozás rendszerének új elemeként jelent meg. A szabályozás, illetve jogérvényesítés e formáját az AVMS irányelv is ösztönzi a médiaigazgatásban. A mediaszabályozásban létrehozott társszabályozás a magánjogi jogalany szervezetek számára biztosít részvételi lehetőséget az Mttv.-ben meghatározott közfeladatok ellátásában. Az ön-, illetve a társszabályozás fogalmainak meghatározásánál jelenleg az OECD által alkalmazott definíciók³⁴ az irányadók, mely fogalmak korszerűségét, továbbfejleszhetőségét az ERGA szintén aktívan vizsgálja.

Az ERGA szerint a társszabályozás leginkább a tartalomkategorizálás, korhatár-besorolás, a szűrőszoftverek, illetve a felhasználók védelmét erősítő műszaki megoldások kidolgozásának területeit érintheti.

Az ön- és társszabályozás olyan területeken is szerepet kaphat, mint a kiskorúak online térben történő hatékony védelme, amelyre Európában mintegy 30 esetben találtunk példát. A közös törekvések célja egyfelől az, hogy a kiskorúak a konvergens médiakörnyezetben se férjenek hozzá a számukra káros tartalmakhoz, másfelől, hogy a szülőket tartalom- és korhatár-besorolási rendszer segítse a felelős döntéshozatalban még a megfelelő és hozzáférhető tartalmak esetében is.

Az akadémiai szféra is fontos szerepet kaphat a konvergens médiavilág működési mechanizmusainak, gazdasági modelljeinek elemzésében. A tudományos kooperáció hatékonyan elősegítheti az új szűk keresztmetszetek beazonosítását, a mediaszabályozási, igazgatási eszközrendszer modernizációját, a társadalmi folyamatok és felhasználói szokások kiértékelését.

³³ European Audiovisual Observatory: [Audiovisual services in Europe – Focus on services targeted at other countries](#). 2017

³⁴ **Önszabályozás:** Olyan magatartás-szabályozás, amelyben a szervezetek, érdekcsoportok saját magukat szabályozzák, az általuk megalkotott előírásokat saját magukra nézve kötelezőnek ismerik el, azok érvényesülését maguk ellenőrzik.

Társszabályozás: A társszabályozás a szabályozás alanyainak és az állami hatóságoknak a megfelelő szintű bevonása a szabályozásba, amely a hatóságok, az iparág szereplői és más érdekcsoportok, például a fogyasztók együttműködésére épül. Európai Bizottság, "Second Evaluation Report" 2004.

II.3. A megváltozott tartalomfogyasztói szokások elemzése, szabályozásra gyakorolt hatásának vizsgálata, az indokolt intézkedések beazonosítása

A konvergens digitális ökoszisztéma egyik hozadéka, hogy a különböző audiovizuális tartalmakhoz, információkhoz, véleményekhez, professzionális és felhasználói tartalmakhoz való hozzáférés a korábbiakhoz képest sokkal könnyebbé vált. A közösségi média platformjai, a blogok, vlogok, hírportálok, online média- és információs társadalommal összefüggő szolgáltatások tengerén történő magabiztos, tudatos, felelős és biztonságos navigáció létfontosságúvá vált.

Az átalakult tartalomfogyasztási közeg ellenére a felhasználók joggal várják el, hogy sokszínű és változatos médiatartalmak, megbízható, valóságos hírek, információk álljanak rendelkezésre. A médiaszolgáltatásokhoz a kiskorúaknak és a fogyatékos embereknek is biztonságosan és igényeiknek megfelelően hozzá kell férniük. A Hatóság arra ösztönzi a szolgáltatókat, hogy szolgáltatási platformtól függetlenül tartsák be médiaigazgatási előírásokat, lépjenek fel a gyűlöletbeszédrel, az uszító vagy egyéb módon jogellenes tartalmakkal szemben.

Mindezen garanciákat a médiaszabályozónak a lehető legkisebb állami beavatkozás mellett kell garantálnia, szavatolva az információk, vélemények és szolgáltatások megkülönböztetés-mentes szabad áramlását, biztosítva a konvergens médiavilágban a médiapluralizmus érvényesülését, a véleménynyilvánítás szabadságát.

Az előfizetők, felhasználók érdekeinek érvényesítése

| Átfogó stratégiai cél | Prioritás |
|---|---|
| III. Az előfizetők, felhasználók érdekeinek érvényesítése | III.1. Az előfizetők, felhasználók érdekérvényesítésének előmozdítása, különös tekintettel a kiszolgáltatott felhasználókra |
| | III.2. Az előfizetők, felhasználók megalapozott, felelős döntésének támogatása, az értő felhasználás előmozdítása |
| | III.3. Az elektronikus információbiztonsággal és a szolgáltatásnyújtás biztonságával kapcsolatos szerepvállalás |

Az átfogó stratégiai cél az NMHH és a kormányzat azon közös törekvésének megvalósulását segíti elő, hogy az előfizetők, felhasználók „felkészülten és biztonságos módon férjenek hozzá a digitális világ vívmányaihoz, bárhol, bármikor”.³⁵ Az NMHH a rendelkezésre álló szabályozási eszköztár széles spektrumával (pl.: egyetemes szolgáltatások, piacfelügyelet) közvetlenül védi, segíti a felhasználókat, továbbá közvetett módon, egyéb eszközökkel (pl.: jogvitás eljárás, piacsabályozás) is hozzájárul érdekeik érvényesítéséhez. Ezek az egyéb eszközök egyrészt az adott felhasználók számára a legkedvezőbb feltételekkel (ár, minőség) elérhető szolgáltatás megtalálását biztosítják (pl. Szélessáv.net, ÁHK³⁶), másrészt a tájékoztatás, edukáció révén ahhoz segítik őket hozzá, hogy képesek legyenek kihasználni a modern digitális szolgáltatások széles kínálata által nyújtott lehetőségeket. A fentiek mellett a hatóság az információbiztonság előmozdítása és a szolgáltatásnyújtás folyamatosságának biztosítása terén is hozzá kíván járulni a felhasználók védelméhez.

III.1 Az előfizetők, felhasználók érdekérvényesítésének előmozdítása, különös tekintettel a kiszolgáltatott felhasználókra

A hatóság számos területen és eszközzel támogatja a felhasználók érdekeinek érvényesítését, törekszik az előfizetők és a szolgáltatók erőviszonybeli különbségének kiegyensúlyozására, mind a hírközlési (köztük a postai), mind a médiaszolgáltatások esetében. Ezt szolgálja többek között a felhasználók jogainak védelme, amely az előfizetői szerződések, szolgáltatások folyamatos ellenőrzése, a szolgáltatóváltás gyorsítása és egyszerűsítése, a szerződéses feltételek és a szolgáltatásminőség megfelelőségének, átláthatóságának biztosítása; az általános hatósági felügyelet, továbbá átfogó hatósági piacfelügyelet révén valósul meg.

A hatóság különös figyelmet fordít a fogyatékos emberekre, illetve azokra a felhasználókra, akiknek anyagi helyzetüknél, képzettségüknél, életkoruknál fogva, lakóhelyük vagy egyéb okok miatt speciális védelemre van szükségük vagy hátrányban lehetnek a hírközlési és médiaszolgáltatások használata során. E felhasználói csoportok helyzetének javítását az NMHH többek között az egyetemes szolgáltatási rendszer (a szolgáltatások tartalmának meghatározása, ellenőrzése, finanszírozása), illetve a szolgáltatások fokozatos akadálymentesítésének ösztönzése³⁷ és az igénybevételi feltételek folyamatos ellenőrzése révén mozdíthatja elő.

A hatóság fontos feladatának tekinti annak biztosítását is, hogy a káros tartalmak minél kevésbé jussanak el a kiskorú felhasználókhoz, illetve a gyermekbarát, biztonságos média és internet

³⁵ Magyarország Elektronikus Hírközlés-politikája – jövőkép; 5. oldal (elfogadva a 1062/2017. (II. 8.) Korm. határozat alapján)

³⁶ ÁHK

³⁷ pl. a hallássérültek számára elérhető műsorszámok biztosításának erős betartatása, érvényesítése

megteremtése érdekében betartatja a kiskorúak védelmét célzó médiaszabályokat, valamint törekszik a kiskorúak világhálón való védelmének erősítésére, a gyerekek és szülei médiatudatosságának növelésére.

A prioritás várható hatása, hogy a kiszolgáltatott felhasználói csoportok is növekvő arányban, biztonságban élvezhetik a digitális világ nyújtotta előnyöket. Ennek érdekében a hatóság aktívan közreműködik a hasonló célokat szolgáló, előremutató kormányzati kezdeményezések, például a Digitális Gyermekvédelmi Stratégia megvalósításában is.

III.2 Az előfizetők, felhasználók megalapozott, felelős döntésének támogatása, az értő felhasználás előmozdítása

A keresleti korlátok jelenleg erősen behatárolják a hazai hírközlési piac további növekedését. A hatékony piacsabályozáson, vagyis a kínálati oldal problémáinak kezelésén túl hazánk nemzetközi versenyképessége nagymértékben függ a digitális szolgáltatások és tartalmak igénybevételétől is. A tudatos média- és tartalomfogyasztás, illetve az „okoseszközök” használata ugyanakkor bizonyos felkészültséget feltételez a felhasználó részéről is (digitális kompetencia, írástudás), amely a legkülönbözőbb élethelyzetekben szükséges az információs társadalom technológiáinak magabiztos és kritikus alkalmazásához. Ezen képességek szintje már jelenleg is jelentősen eltér a különböző generációk, társadalmi, földrajzi csoportok között, ezért – noha ez alapvetően kormányzati feladat – az NMHH-nak is kiemelkedő a társadalmi felelőssége, hogy saját eszközeivel támogassa a digitális kompetenciák átfogó fejlesztését.

Az iskolás gyerekekkel rendelkező háztartások döntő többsége – a leghátrányosabb jövedelmi helyzetű háztartások kivételével – még rossz anyagi helyzetben is előfizet internet-hozzáférési szolgáltatásra.³⁸ Mindez azt jelenti, hogy az internet-penetráció növekedésével, a célzott támogatásoknak (kedvezményes internet hozzáférési csomagok, laptop-támogatás, stb.) köszönhetően egyre több gyermek és fiatal kerül az online tér felhasználói közé olyan kulturális háttérrel, amely nem készíthette fel az internet lehetőségeinek kihasználására, sem a digitális veszélyek elleni védekezésre.

A hatóság hosszú távú célja, hogy jelentősen növelje a felelősségvállalásra, kielégítő tájékozódásra és saját döntéshozatalra képes, tudatos felhasználók arányát. Törekedni kell arra, hogy a felhasználók értő fogyasztói legyenek a média- és hírközlési termékeknek, illetve a közönség egészséges kételkedéssel viszonyuljon a médiatartalmakhoz. A digitális írástudatlanság visszaszorítását célzó kormányzati intézkedéseket támogathatják a hatóság által végzett keresleti oldali piackutatások, illetve ezek tudásbázisa. Ezen kívül a hatóság kommunikációs és intézményi eszközökkel (például a Bűvösvölgy Médiaértés-oktató Központ módszereivel) képes a leendő felhasználók készségeit fejleszteni.

A hatóság fontos feladatának tartja azt is, hogy növelje a felhasználók hírközlési szolgáltatásokkal, a számukra a lakóhelyükön elérhető szolgáltatásválasztékkal, az egyes ajánlatok minőségi és költségjellemzőivel kapcsolatos tájékozottságát. Ennek érdekében a hatóság Szélessáv.net című internetsebesség-mérő oldala megalapozott, független, objektív információkat nyújt a hazai szélessávú szolgáltatások minőségi paramétereiről a fogyasztók számára, elősegítve ezzel a tudatos szolgáltató- és szolgáltatásválasztást. A hatóság által számított átlagos havi költségmutató (ÁHK) például lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy a lehető legjobb ár-érték arányú, a saját igények kielégítését a legalacsonyabb költséggel lehetővé tevő szolgáltatásokat választhassák ki a szolgáltatók kínálatából. A stratégia időtávján a hatóság a meglévő szolgáltatásaink folyamatos

³⁸ NMHH-kutatás, [Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében](#), 2016.

fejlesztése, naprakészen tartása mellett tervezi az elektronikus hírközlési hálózatokról, infrastruktúrákról információkat nyújtó Hír-Közmű rendszer bevezetését is.

III.3 Az elektronikus információbiztonsággal és a szolgáltatásnyújtás biztonságával kapcsolatos szerepvállalás

Az infokommunikációs rendszerek, modern digitális szolgáltatások széles körű elterjedése, nemzetgazdasági szerepének felértékelődése egyben a társadalom és a kormányzat információbiztonsági, kiberbiztonsági kockázatokkal, üzemzavarokkal szembeni kitettségének növekedését is magával hozta. Ezek a kockázatok egyaránt érintik az információs rendszerekben, elektronikus hírközlő hálózatokon tárolt, kezelt, továbbított személyes és érzékeny adatok bizalmasságát, védelmét, az adatok és kritikus infrastruktúrák³⁹ integritását, valamint a hírközlési szolgáltatások folyamatos elérhetőségét, hozzáférhetőségét.

Az információbiztonsági kihívások megfelelő kezelése, a kockázatokkal arányos, hatékony védelem kialakítása kulcsfontosságú egyrészt a kiberbűnözés által okozott, nemzetgazdasági szinten is jelentős károk megelőzése, mérséklése, másrészt a szolgáltatásokkal szembeni bizalom megőrzése, erősítése szempontjából is. Ezen a területen, a stratégia időtávján a kormányzat és a hatóság számára is jelentős, új feladatokat jelent az EU GDPR⁴⁰ hazai bevezetésére, alkalmazására való felkészülés (amely a jogharmonizációban való közreműködést is igényelhet), és az elektronikus hírközlési szolgáltatások biztonságát érintő új típusú (pl. az IoT-eszközök, alkalmazások, rendszerek elterjedéséből adódó) kihívások kezelése.

Az információbiztonsággal kapcsolatos szerepvállalás mellett fontos a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások rendelkezésre állásában megtestesülő közérdekből a szolgáltatásnyújtás biztonságának, folyamatosságának előmozdítása is. E téren pedig az ún. „üzletmenet-folytonossági terv”⁴¹ követelményeit, kötelező tartalmi elemeit meghatározó szabályozás (rendelet) megalkotása a legfontosabb feladat.

A fenti célok megvalósítása, az elektronikus információbiztonság és szolgáltatásnyújtás biztonsága terén jelentkező kihívások hatékony kezelése érdekében a hatóság a lehető legszélesebb körben törekszik az érintett hazai és európai szereplőkkel való együttműködésre.

³⁹ Elektronikus hírközlő, valamint postai hálózatok és szolgáltatások

⁴⁰ General Data Protection Regulation – Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

⁴¹ A szolgáltató általi műszaki, forgalmi, katasztrófa- vagy egyéb veszély miatti keletkező üzemzavar elhárításához szükséges meghatározott tartalmú, folyamatosan felülvizsgált és karbantartott, felkészülési, zavar-elhárítási, katasztrófa-elhárítási és üzletmenet-folytonossági terv

Az intézményi működés fejlesztése

| Átfogó stratégiai cél | Prioritás |
|---------------------------------------|--|
| IV. Az intézményi működés fejlesztése | IV.1. Szervezeti és gazdálkodási hatékonyság fejlesztése |
| | IV.2. Munkáltatói image, brand-építés |
| | IV.3. Partnerség a hazai államigazgatási szereplőkkel, a fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel, az iparági szervezetekkel, az akadémiai szférával, együttműködés a piaci szereplőkkel |
| | IV.4. A nemzetközi kapcsolatrendszer további erősítése, a legjobb szabályozói gyakorlatok alkalmazása és megosztása |

A hatóság egy kihívásokkal teli, folyamatosan változó szakmai környezetben működik, ahol rugalmasan kell alkalmazkodnia a változó körülményekhez, szem előtt tartva a hazai érdekeket. Ahhoz, hogy az újszerű szabályozási kihívásokra a jövőben is megfelelő módon reagálhasson a hatóság, elengedhetetlen a szervezeti kultúra és az intézményi folyamatok fejlesztése, illetve a megfelelő munkaerő rendelkezésre állása. Ennek érdekében a hatóság a jövőben még nagyobb hangsúlyt kíván fektetni az egyedi munkáltatói arculat kialakítására, a megfelelő munkaerő megtartására, illetve toborzására.

Az eredményes feladatvégzés érdekében elengedhetetlen a hazai és nemzetközi szervezetekkel és a piaci szereplőkkel történő folyamatos és intenzív együttműködés is.

A fenti prioritásokhoz kapcsolódó operatív, éves feladatok segítik hozzá az NMHH-t, hogy az átfogó célként kitűzött intézményi működés fejlesztése jelen stratégia időtávjában sikeresen megvalósulhasson.

IV.1 Szervezeti és gazdálkodási hatékonyság fejlesztése

A szervezeti és gazdálkodási hatékonyság fejlesztése nagymértékben hozzájárul az NMHH belső működésének modernizálásához, a külső környezet változásaihoz történő alkalmazkodásához.

A stratégiai tervezés mellett szükséges az éves szintű operatív tervek kialakítása, megvalósításuk nyomán követése. A vezetőknek naprakész információkkal kell rendelkezniük a feladatok teljesítésével kapcsolatosan. Ehhez elengedhetetlen az információáramlás folyamatos fejlesztése.

Napjainkban az elektronikus ügyintézés kiemelt szerephez jut, ezt a hatóság mind a belső működése, mind a piaci szereplőkkel történő együttműködése során igyekszik előtérbe helyezni.

A hatóság működését a fentiekén túl nagymértékben meghatározza a munkatársak szakmai felkészültsége, motiváltsága, ezért az NMHH tudatos tréning- és fejlesztési programokat alakít ki és olyan munkakörnyezetet biztosít, amelyben a munkatársak a személyes céljaik megvalósításával hozzájárulhatnak a magasabb szintű szervezeti célok megvalósításához.

Az NMHH felelős a tevékenységével kapcsolatos bevételekért/kiadásokért, a gazdálkodási hatékonyság biztosításához a költségek optimalizálására törekszik, folyamatosan aktualizálja a gazdálkodást támogató informatikai rendszereket, illetve a gazdálkodási tevékenység folyamatait.

IV.2 Munkáltatói image, brand-építés

A fiatal generációk tagjainak munkavállalással kapcsolatos döntéseiben ugyanúgy szerepet játszik a munkáltató hitelessége, népszerűsége és szerethetősége, mint egyéb termék, márka kiválasztásakor. Éppen ezért az NMHH arra törekszik, hogy rendelkezzen következetesen felépített megjelenéssel, arculattal, amely a külső honlap megújításán túl a fogyasztói felhasználói élmény növelését jelenti minden egyes megjelenési platformon. Ehhez kapcsolódnak a közösségi médiában történő rendszeres megjelenések, a hatóság által nyújtott hiteles információk.

A korábban bemutatott szervezeti hatékonyság emberi erőforrás tényezőinek biztosításához, illetve megtartásukhoz elengedhetetlen a modern munkáltatói image kiépítése, illetve a szervezeti értékek kommunikálása.

A hatóság színvonalas munkavégzésének alapját, a szervezet sikereit és eredményességét a jól képzett, folyamatosan fejlesztett, megfelelően motivált és elkötelezett munkaerő biztosítja, ezért az NMHH nagy hangsúlyt fektet a képzési és fejlesztési programok megvalósításán keresztül a munkatársak készség- és képességfejlesztésére, a szakmai ismeretek, illetve a tudás bővítésére és intézményesítésére.

IV.3. Partnerség a hazai államigazgatási szereplőkkel, a fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel, az iparági szervezetekkel, az akadémiai szférával, együttműködés a piaci szereplőkkel

Az NMHH törekszik arra, hogy folyamatos szakmai kapcsolatot tartson a piaci szereplőkkel, államigazgatási és érdekképviseleti szervezetekkel, társszabályozókkal és egyéb érintettekkel.

A partnerség során a hatóság konzultációkat tart az iparági szereplőkkel, hogy minél mélyebben megismerhesse a különböző álláspontokat, megalapozott szakmai döntéseket hozhasson. Az aktuális, hírközlési és médiapiacot érintő kérdésekben szorosan együttműködik az államigazgatási szereplőkkel a szakmapolitikai álláspontok kialakításában.

Az NMHH célja, hogy megkerülhetetlen hivatkozási pont legyen nemcsak a magyar hírközlési, hanem a médiapiacot megfigyelő és elemző szakemberek számára is, aktív kapcsolatot ápolva az akadémiai szférával, szakmai kutatóműhelyekkel.

IV.4. A nemzetközi kapcsolatrendszer további erősítése, a legjobb szabályozói gyakorlatok alkalmazása és megosztása

A legjobb szabályozói gyakorlatok megismerése és megosztása elengedhetetlen ahhoz, hogy a hatóság időben és megfelelő szakmai felkészültséggel reagálhasson a felmerülő kihívásokra. Ennek érdekében fontos az aktív részvétel a nemzetközi szakmai munkában. A hatóság szakértői számos nemzetközi szakmai szervezetben (BEREC, ITU, RSPG, stb.) közreműködnek szakértőként, amely során lehetőség nyílik az ismeret- és tapasztalat-megosztásra, illetve a hazai és nemzetközi workshopok és konferenciák is színteret biztosítanak a szakmai tudás bővítésére.