

A NYÍLT INTERNET HELYZETE MAGYARORSZÁGON 2021

Éves jelentés a 2020. május 1-től
2021. április 30-ig terjedő időszakra
vonatkozóan a hálózatsemlegesség
témakörében

2021. június 30.

Tartalomjegyzék

1	A NYÍLT INTERNETRE VONATKOZÓ HAZAI SZABÁLYOZÁS.....	2
2	AZ EU RENDELET VÉGREHAJTÁSÁNAK NYOMON KÖVETÉSE	3
2.1	SZERZŐDÉSES ÉS KERESKEDELMI FELTÉTELEK	4
2.1.1	<i>Kezdeti nullás díjszabású csomagok.....</i>	4
2.1.2	<i>Módosított nullás díjszabású csomagok.....</i>	5
2.1.3	<i>Korlátlan csomagok.....</i>	5
2.1.4	<i>Ideiglenes kereskedelmi ajánlatok.....</i>	7
2.2	A VÉGFELHASZNÁLÓI JOGOK KORLÁTOZÁSA.....	7
2.2.1	<i>Az előfizetői végberendezések használatának korlátozása</i>	7
2.2.2	<i>A tethering tilalma</i>	9
2.2.3	<i>Egyéb végfelhasználói korlátozások</i>	9
2.3	AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTMÉNYE	10
2.3.1	<i>Az alkalmazott forgalomszabályozási eszközök</i>	11
2.3.2	<i>Az NMHH mérési eredményeinek bemutatása és értékelése</i>	15
2.4	SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK	21
2.5	AZ INTERNETSZOLGÁLTATÓKRA IRÁNYADÓ ÁTLÁTHATÓSÁGI KÖVETELMÉNYEK BEÉPÍTÉSÉNEK ÉRTÉKELÉSE.....	22
2.5.1	<i>Az EU rendeletben meghatározott, kötelezően nyilvánosságra hozandó információk tényleges nyilvánosságra hozatalának helyzete</i>	22
2.5.2	<i>A sebességértékek alkalmazásának szolgáltatói gyakorlata.....</i>	23
2.5.3	<i>A sebességértékeken felül egyéb minőségi mutatók alkalmazásának szolgáltatói gyakorlata.....</i>	24
2.6	PANASZKEZELÉS A NYÍLT INTERNET KAPCSÁN.....	25
2.6.1	<i>A szolgáltatókhoz érkezett panaszok</i>	26
2.6.2	<i>Az NMHH-hoz érkezett panaszok</i>	26
2.7	A HÁLÓZATSEMLEGESSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ EGYÉB NMHH TEVÉKENYSÉG	27
2.7.1	<i>Az NMHH által végzett éves piackutatás eredményei</i>	27
2.7.2	<i>A social listening kutatás eredményei.....</i>	33
3	A NYÍLT INTERNET MAGYARORSZÁGI HELYZETÉNEK ÖSSZEGZÉSE A BESZÁMOLÁSI IDŐSZAKRA VONATKOZÓAN	35

1 A NYÍLT INTERNETRE VONATKOZÓ HAZAI SZABÁLYOZÁS

A nyílt internetre vonatkozó uniós keretszabály lényeges tartalma már a megalkotását megelőző viták során hálózatsemlegességgént ment át a köztudatba és került bele a hazai szabályozásba. Jelen beszámoló a hálózatsemlegesség fogalmát, mint a nyílt internetre vonatkozó szabályokra való hivatkozást is többször használja a kifejezett különbségtételre irányuló szándék nélkül.

Magyarországon a nyílt internetre vonatkozó szabályozás több elemből tevődik össze. Az uniós keretszabályok ugyan nem változtak, de az ezeket kiegészítő nemzeti szabályozásban az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex (a továbbiakban: **Kódex**) átültetése miatt jelentős változások következtek be a beszámolási időszakban:

1. Uniós tagállamként közvetlenül hatályos és alkalmazandó *a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus 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 2015/2120 EU rendelet* (a továbbiakban: „**EU rendelet**”).
2. Az EU rendelet mellett nemzeti jogszabály *az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet* (továbbiakban: „rég **Eszr.**”), amely az átláthatóság biztosítása érdekében már hatályba lépése óta tartalmaz előírásokat a nyílt internettel kapcsolatosan. A Kódex átültetését szolgálja *az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020 (XII. 21.) NMHH rendelet* (továbbiakban: új **Eszr.**) amely 2020. december 21-től hatályos, de az elektronikus hírközlési szolgáltatók 2021. június 30-ig kaptak határidőt arra, hogy az általános szerződési feltételeiket és a már megkötött előfizetői szerződéseket az új szabályozásnak megfelelően átalakítsák. Ezért az új Eszr. alkalmazásának gyakorlati hatásai már csak a következő jelentési időszakban lesznek érzékelhetők.
Az Eszr. szabályai előírják az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóknak, hogy az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben biztosítsák az internetszolgáltatáshoz való hozzáférést.
3. További nemzeti jogszabály *az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet* („**Eszmr.**”), amely minden helyhez kötött és mobilinternet-hozzáférési szolgáltatót kötelez meghatározott minőségi mutatók meghatározására. A Kódex szabályainak átültetése és a nyílt internetre vonatkozó európai keretszabályozással szükséges

összhang megteremtése miatt az Eszmr. is több ponton módosult, erről a beszámoló 2.5 pontjában részletesebben is lesz szó

A hatályos nemzeti szabályozás célja – transzparencia, végfelhasználók jogainak védelme – hasonló az EU rendeletben foglaltakhoz, de az nemcsak az internetszolgáltatás, hanem a többi elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségére vonatkozóan is tartalmaz előírásokat.

2 AZ EU RENDELET VÉGREHAJTÁSÁNAK NYOMON KÖVETÉSE

Az internet használata és az interneten alapuló digitális gazdaság életünk meghatározó részévé vált, ezért a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: „**NMHH**” vagy „**Hatóság**”) a nyílt internet helyzetének hazai alakulását és a vonatkozó szabályok érvényesülését kiemelt figyelemmel kíséri és ellenőrzi. Az NMHH a kapcsolódó feladatait az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (a továbbiakban: „**Eht.**”) meghatározottak szerinti felügyeleti jogkörében látja el.

A felügyeleti jogkörből adódóan az NMHH éves felügyeleti tervfeladatai keretében, illetve indokolt esetben terven kívüli vizsgálatok által ellenőrzi, hogy a szolgáltatók betartják-e a hálózatsemlegességre vonatkozó szabályokat. Emellett az NMHH eljár azokban az esetekben is, amikor az elektronikus hírközlési szolgáltatások előfizetőitől kérelem vagy bejelentés érkezik, vagy akár a szolgáltatók részéről érkezik bejelentés.

Az NMHH a nyomon követési tevékenységének összefoglalásaként az EU rendelet előírásaival összhangban éves jelentést készít a BEREC Iránymutatásában¹ meghatározott tartalommal. Az NMHH e jelentés elkészítésével, közzétételével továbbá a Bizottságnak és a BEREC-nek történő megküldésével tesz eleget az EU rendeletben foglalt kötelezettségeinek.

A Hatóság ahogyan a tavalyi, úgy a jelen beszámolási időszakban is nyomon követte az EU rendelet előírásainak gyakorlati érvényesülését. A piaci folyamatok figyelemmel kísérése érdekében ellenőrizte a szolgáltatók honlapjait és reklámjait, szűrőpróbaszerűen megvizsgálta a nyílt internet érvényesülése szempontjából a legnagyobb előfizetői számmal rendelkező mobil- és vezetékes internet-hozzáférési szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeit (a továbbiakban: „**ÁSZF**”), illetve azok módosításait, továbbá eljárta tudomására jutott konkrét esetekben is.

A 2020-ban a Hatóság a korábbi évek nyomon követési feladatai mellett jogalkotási feladatokat is végzett, aminek eredményeként a hazai szabályozás most már teljes mértékben illeszkedik az EU előírásokhoz. Mivel a korábbi ellenőrzések nem tártak fel kirívó problémákat, ezért átfogó piacfelügyeleti ellenőrzés nem volt indokolt, azt a

¹ BoR (16) 127 BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules

Hatóság a nemrégiben módosított jogszabályok érvényesülése kapcsán tervez a jövőben indítani.

A Hatóság nyomon követési tevékenységének eredményét az alábbi alfejezetekben foglaltuk össze.

2.1 Szerződéses és kereskedelmi feltételek

A szerződéses és kereskedelmi feltételek hálózatszemlegességgel kapcsolatos aspektusait az NMHH elsősorban a mobilszolgáltatók által leginkább preferált nullás díjszabású csomagok, illetve a korlátlan adatkerettel rendelkező csomagok tekintetében vizsgálta. A nullás díjszabású csomagok közös jellemzője, hogy a szolgáltató által meghatározott szolgáltatások, tartalmak elérése által generált adatforgalom nem csökkenti a mobilinternet-előfizetéshez tartozó adatkeretet.

2.1.1 Kezdeti nullás díjszabású csomagok

Az első nullás díjszabású csomagok esetében az adatkeretbe foglalt adatmennyiség felhasználását követően a nullás díjszabással elérhető szolgáltatások továbbra is elérhetőek maradtak az előfizetők számára az eredeti feltételek mellett. Az NMHH e tárgyban több eljárást indított, és megállapította, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok egyben megkülönböztetésen alapuló tiltott forgalomszabályozási intézkedésnek minősülnek, ezáltal sértik a hálózatszemlegességre vonatkozó szabályokat. Ennek megfelelően az NMHH megtiltotta a jogszerűtlen magatartások tanúsítását és kötelezte a szolgáltatókat az egyes internetes forgalmak közötti jogszerűtlen különbségtétel megszüntetésére.

Két ilyen ügy került bíróság elé, melyekben a magyar bíróság előzetes döntéshozatali eljárást kezdeményezett az Európai Unió Bíróságánál, melynek tárgya az EU rendelet 3. cikkének értelmezése volt.

Az Európai Unió Bírósága 2020. szeptember 15. napján az előzetes döntéshozatali eljárásban ítéletet hozott.

A Bíróság az NMHH jogértelmezését osztva **iránymutató döntést** hozott és kimondta: **nem felel meg a hálózatszemlegességi előírásoknak, ha a szolgáltatók bizonyos alkalmazások és szolgáltatások használatához korlátlan adatkeretet biztosítanak és ezeknek a szolgáltatásoknak és alkalmazásoknak az elérését korlátozás nélkül biztosítják akkor is, ha a többi internetes tartalom a díjcsomagban foglalt adatkeret elfogyása miatt már nem, vagy csak lassítva érhető el.**

Az uniós bíróság szerint a fogyasztók jogainak korlátozását eredményezhetik az olyan csomagok, amelyekben kombinálják a "nullás díjszabást" és azokat az intézkedéseket, amelyek a "nullás díjszabású" szolgáltatásokon, alkalmazásokon

kívüli, egyéb szolgáltatások és alkalmazások forgalmát blokkolják vagy lassítják. Ez ugyanis a kiemelt alkalmazások és szolgáltatások használatát fokozza, míg a többi alkalmazás használatát csökkenti, mivel a szolgáltató intézkedései ezek használatát technikailag nehezítik vagy ellehetetlenítik. A nyílt internetre vonatkozó szabályok ugyanakkor az internet valamennyi használójának jogait védik, ebbe a körbe a végfelhasználókön kívül beletartoznak a tartalomszolgáltatók (így például a közösségi és zenei oldalak üzemeltetői, a különféle alkalmazások fejlesztői) is.

Az ügyben ezt követően a Fővárosi Törvényszék is meghozta ítéleteit, az érintett internet-hozzáférési szolgáltató által benyújtott kereseteket elutasította.

A Törvényszék ítélete szerint a kiemelttől eltérő alkalmazások blokkolása vagy lassítása sérti a forgalmak megkülönböztetésének tilalmát, amennyiben azok üzleti megfontolásokon, és nem az EU Rendeletben felsorolt műszaki indokon alapulnak. Továbbá, a jogellenes megkülönböztető gyakorlat esetén nem kell külön vizsgálni azt, hogy az milyen hatással van a végfelhasználók jogaira.

A két érintett csomag közül az egyiket a Szolgáltató már nem értékesíti (MyChat), a másik csomag (MyMusic) esetében pedig megváltoztatta az igénybevétel feltételeit, és a feltételek már összhangban vannak a hálózatszemlegességi szabályokkal. Ezért a jogorvoslati eljárás lezárultát követően a Hatóságnak a most már jogerős döntések végrehajtása érdekében nem kellett intézkednie.

2.1.2 Módosított nullás díjszabású csomagok

A szolgáltatók 2017-ben és 2018-ban új típusú tematikus nullás díjszabású csomagokkal jelentek meg a piacon. Közös jellemzőjük volt, hogy a csomagba foglalt meghatározott tematikus tartalmakat, alkalmazásokat mindaddig korlátlanul lehetett használni, amíg a csomag adatkerete el nem fogyott. Ezt követően a nullás díjszabásba nem sorolt tartalomhoz, alkalmazáshoz hasonlóan a tematikus tartalmat is lassították vagy korlátozták.

Az NMHH az említett csomagokat azok megjelenésekor eseti jelleggel hatósági ellenőrzés keretében vizsgálta meg, és mivel nem tárt fel olyan körülményt, amely igazolná, hogy a szolgáltatók hátrányos megkülönböztetést alkalmaztak volna bizonyos tartalmak, szolgáltatások vagy alkalmazások, illetve azok bizonyos kategóriái tekintetében, ezért lezárta az ellenőrzéseket. 2020-ban a Hatóság nem indított eljárást ilyen csomagok tekintetében.

2.1.3 Korlátlan csomagok

Az említett nullás díjszabású csomagok mellett az NMHH ellenőrzést indított egy olyan ajánlat kapcsán is, amely jellegét tekintve abban különbözik a fentiektől, hogy korlátlan

adatforgalmi keretet biztosít belföldön, így elvesz a jelentősége annak, hogy bizonyos alkalmazások és tartalmak nem számítanak bele a csomag adatkeretébe.

Telekom „Net Korlátlan” csomag:

A szolgáltató 2017-ben vezette be a „Net Korlátlan” elnevezésű díjcsomagot az előfizetők számára. A csomag a belföldi korlátlan internetezés mellett az EU-ban 15 GB adatforgalmat is biztosított. A „Net Korlátlan” csomag kizárólag személyes felhasználásra lehetett igénybe venni, és a díjcsomaghoz tartozó SIM-kártyát kizárólag mobiltelefon-készülékbe helyezhették. (A szerződéses feltételek alapján szerződésszegésnek minősült, ha a SIM-kártyát az előfizető olyan eszközben használta, amely nem alkalmas mobilhanghívások bonyolítására).

Mindezek mellett a szolgáltató a hálózat egységességének, a szolgáltatások biztonságának fenntartására hivatkozva bizonyos forgalomtípusok (P2P², VPN³) és használati módok (Bittorrent) esetében a mobilinternet használatát csak a díjcsomag kínált sebességéhez viszonyítva jelentősen csökkentett sebességgel tette lehetővé, azaz korlátozást alkalmazott.

A fent említett díjcsomag értékesítését a szolgáltató időközben ugyan beszüntette, az értékesítés lezárását követően **„Korlátlan Net” néven új díjcsomagot indított változatlan feltételekkel**, de emellett a régi díjcsomagot változatlan feltételekkel nyújtja azoknak, akik már szerződtek rá. **A régi és az új díjcsomagot az NMHH közös hatósági eljárásban vizsgálta.**

Az eljárás során az NMHH megállapította, hogy a szolgáltató azzal, hogy a P2P és a VPN forgalom típusok és használati módok tekintetében folyamatos forgalom-szabályozási intézkedést alkalmaz, eltér az EU rendelet 3. cikk (3) bekezdésétől, valamint azzal, hogy korlátozza az előfizetők által használható végberendezések körét, eltér az EU rendelet 3. cikk (1) bekezdésében foglalt rendelkezésektől, továbbá azzal, hogy fenntartotta magának a jogot arra, hogy a forgalomszabályozási intézkedések körét bármikor egyoldalúan módosítsa, eltér az EU rendelet 3. cikk (3) bekezdésének rendelkezéseitől.

Az NMHH kötelezte a szolgáltatót, hogy a gyakorlatát és az ÁSZF vonatkozó pontjait 30 napon belül akként módosítsa, hogy csak akkor és annyi ideig alkalmazzon forgalomszabályozási intézkedést, amennyiben az EU rendelet 3. cikk (3) bekezdésében foglalt feltételek fennállnak, valamint tegye lehetővé, hogy az előfizetők a SIM kártyát az általuk szabadon választott végberendezésbe helyezhessék és törölje azt a feltételt, miszerint fenntartja magának a jogot, hogy a forgalomszabályozási intézkedések körét bármikor egyoldalúan módosíthatja.

² P2P: Peer-to-peer forgalom: olyan forgalom, amikor az informatikai hálózat végpontjai közvetlenül egymással kommunikálnak, központi kitüntetett csomópont nélkül.

³ VPN: Virtual Private Network azaz, virtuális magánhálózat, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy egy megosztott vagy nyilvános hálózaton keresztül úgy küldjenek és fogadjanak adatokat, mintha számítógépeik közvetlenül kapcsolódnának a helyi hálózathoz.

A szolgáltató fellebbezést nyújtott be a döntés ellen. A szolgáltató a fellebbezésében az előírt kötelezettségek közül már csak a P2P forgalomtípus forgalomszabályozására vonatkozó kötelezést vitatta.

A másodfokú hatóság szerint az NMHH a jogsértést helyesen és megalapozottan állapította meg, és az elsőfokú határozatot csak a kötelezés végrehajtására szabott határidő tekintetében változtatta meg, az NMHH által szabott 30 nap helyett 90 napos határidőt biztosítva.

Az NMHH utóellenőrzés keretében vizsgálta az elsőfokú határozat végrehajtását. A Hatóság az ÁSZF vonatkozó rendelkezései és a Szolgáltató nyilatkozata alapján megállapította, hogy a Szolgáltató végrehajtotta az elsőfokú határozatban foglalt kötelezést.

2.1.4 Ideiglenes kereskedelmi ajánlatok

A magyar mobil szolgáltatók, a Magyar Telekom Nyrt., a Telenor Zrt. és a Vodafone Zrt. ideiglenes nullás díjszabású ajánlatokat vezetett be a kormányzat kérésére a COVID-19 veszélyhelyzet idejére.

Az ajánlatok bevezetésének kiemelt célja az volt, hogy az oktatási intézmények zárva tartása és a digitális oktatás időszaka alatt lehetővé tegyék a digitális távoktatás elérhetőségét mindenki számára oly módon, hogy a társadalmi egyenlőtlenségből származó különbségek lehetőség szerint ne befolyásolják az oktatás eredményességét. A szolgáltatók a kormányzat által megjelölt oktatási tartalmak nullás díjszabással történő elérhetőségét az előfizetéses és a feltöltőkártyás ügyfeleknek egyaránt ingyenes adatkeretekkel egészítették ki.

A szolgáltatók az ideiglenes ajánlataikat az elrendelt veszélyhelyzet megszűnésére való tekintettel egységesen 2020. július 1-i határidővel kiveztették.

2.2 A végfelhasználói jogok korlátozása

A végfelhasználói jogok korlátozását az NMHH kiemelt figyelemmel ellenőrzi. A magyar szabályozás törvényi szinten (Eht.) garantálja azt, hogy milyen jogokkal rendelkeznek a az előfizetők és az egyéb végfelhasználók, az Eszr. pedig tételesen rögzíti az előfizetői szerződések kötelező tartalmi elemeit.

A hálózatsemlegességre vonatkozó végfelhasználói jogokat érintő szabályok betartását az NMHH az elmúlt években többnyire a szolgáltatók ÁSZF-jeiben foglalt feltételek és a szolgáltatóktól kért adatok ellenőrzésével kísérte figyelemmel. A beszámolási időszakban a Hatóság az ÁSZF-ek szűrőpróbaszerű ellenőrzésén túlmenően elsősorban a nyomon követésre és a feltárt egyedi esetekre koncentrált.

2.2.1 Az előfizetői végberendezések használatának korlátozása

Az NMHH a beszámolási időszakban az internethozzáférés-szolgáltatók előfizetői

végberendezésekkel kapcsolatos gyakorlatát elsősorban az ÁSZF-ek áttekintésével vizsgálta meg, különös tekintettel azoknak az előfizetői végberendezéseknek a csatlakoztatási feltételeire, amelyeket nem a szolgáltató bocsátott rendelkezésre.

Tekintettel arra, hogy az EU rendelet 5. preambuluma alapján az internetszolgáltatók nem vezethetnek be a hálózati csatlakozásra szolgáló végberendezések használatára vonatkozó korlátozásokat azokon felül, amelyeket az adott végberendezés gyártója vagy forgalmazója határozott meg, ezért minden olyan esetleges korlátozás, amelyet a szolgáltató vezet be, nem áll összhangban az EU rendelet előírásaival.

A vizsgálatok eredményeként a vezetékes internet-hozzáférési szolgáltatások esetében nem derült fény olyan szolgáltatói korlátozásra, amely kifejezetten tiltaná az előfizetők számára az általuk szabadon választott eszközök használatát, ugyanakkor a mobilinternet-hozzáférési szolgáltatások esetében a Hatóság több esetben is feltárta, hogy a szolgáltatók korlátozzák az előfizetők által választható végberendezések körét.

➤ **Telekom „Net Korlátlan” csomag:**

A „Net Korlátlan” csomag esetében a Hatóság eljárásában feltárta, hogy a Szolgáltató ÁSZF-je szerint az kizárólag személyes felhasználásra volt igénybe vehető, és a díjcsomaghoz tartozó SIM-kártya kizárólag mobiltelefon-készülékbe volt helyezhető. A részleteket a 2.1.3. fejezet tartalmazza.

➤ **„Telenor XS”, „Telenor S” és „Hiper” tarifacsomagok:**

A Hatóság vizsgálata során feltárta, hogy a szolgáltató ÁSZF-jében a „Telenor XS”, „Telenor S” és „Hiper” tarifacsomagok esetén konkrétan meghatározta, hogy milyen eszközbe tehető a SIM kártya, továbbá kikötötte, hogy a tarifacsomagok nem használhatóak gépek közötti kommunikációra (pl. távfelügyelet), korlátozva ezáltal a tarifacsomagok szabad használatát.

A fenti okok miatt **az NMHH** hatósági ellenőrzést folytatott a „Telenor XS”, „Telenor S” és „Hiper” tarifacsomagjainak hálózatsemlegességi szabályoknak való megfelelése tárgyában, melynek során **megállapította, hogy a szolgáltató azzal, hogy korlátozza az előfizetők által használható végberendezések körét, eltér az EU rendelet 3. cikk (1) bekezdésében foglalt rendelkezésektől és azzal, hogy az ÁSZF 1/A. melléklet 1.1. pontja „A tarifa-csomagok nem használhatóak gépek közötti kommunikációra (pl. távfelügyelet).” feltételt tartalmazza, eltér az EU rendelet 3. cikk (1) és (3) bekezdésében foglalt rendelkezésektől.**

A Hatóság felhívta a szolgáltatót, hogy a gyakorlatát akként módosítsa, hogy a „Telenor XS”, „Telenor S” és a „Hiper” tarifacsomagok előfizetői a SIM kártyát az általuk szabadon választott végberendezésbe helyezhessék és arra, hogy törölje az ÁSZF-ből „A tarifacsomagok nem használhatóak gépek közötti kommunikációra (pl. távfelügyelet).” feltételt.

A szolgáltató a felhívás alapján az ÁSZF egyes rendelkezéseit módosította úgy, hogy nem a teljes tarifa szolgáltatáshoz, hanem a tarifacsomag hangalapú és üzenetküldő szolgáltatásához köti ki azt, hogy a SIM kártya milyen eszközbe helyezhető.

Az ÁSZF-ek módosítását követően az NMHH az ellenőrzést lezárta.

Az előfizetői végberendezések használatával kapcsolatban a vezetékes szolgáltatásoknál továbbra sem talákoztunk kirívó esettel. A Hatóság továbbra is figyelemmel fogja kísérni a végberendezés szabad megválasztásának érvényesülését mind a mobilinternet, mind a vezetékes szolgáltatások esetében.

2.2.2 A tethering⁴ tilalma

Szorosan kapcsolódva a végberendezések szabad használatát vizsgáló előző ponthoz, az NMHH célszerűnek látta annak szoros nyomon követését is, hogy a szolgáltatók korlátozzák-e az internetmegosztást akár önmagában, akár a végberendezés megválasztására irányuló jog korlátozásával.

A vonatkozó ÁSZF-ek áttekintését követően a Hatóság megállapította, hogy azok nem tartalmazzak a tethering kifejezett tilalmára vonatkozó részeket, és a szolgáltatóknak a honlapjukon megjelenő információik alapján egyetlen olyan csomagjuk sincs, amely tiltaná egy interneteléssel nem rendelkező eszköz csatlakoztatását egy másik, arra alkalmas készülékhez.

Néhány szolgáltató ugyanakkor továbbra is szerepelteti ÁSZF-jében azt a pontot, hogy az adatkapcsolat, illetve a letöltött adatmennyiség nem veszélyeztetheti a hálózatuk rendeltetésszerű működését, és a túlterhelés vagy esetleg a hálózat összeomlásának elkerülése, illetve a többi előfizetői szolgáltatás nyújtása érdekében tehetnek megelőző, esetleg helyreállító forgalomlassító vagy -korlátozó intézkedéseket.

Az NMHH a fentiek okán nem tervez a tetheringgel kapcsolatos átfogó vizsgálatot, de az említett megelőző, helyreállító forgalomlassító vagy -korlátozó intézkedéseket a továbbiakban is nyomon követi.

2.2.3 Egyéb végfelhasználói korlátozások

Az előbbieken említett végfelhasználói korlátozásokon túlmenően az NMHH a szolgáltatói ÁSZF-ek ellenőrzése során olyan kikötést talált az egyik mobil szolgáltató szerződési feltételei között, amely korlátozta az előfizetőt oly módon, hogy csak a telepítési címen vehette igénybe a szolgáltatást. Mivel a korlátozás kapcsán felmerült a

⁴ Tethering: egy interneteléssel nem rendelkező eszköz csatlakoztatása egy másik, arra alkalmas készülékhez (pl. mobiltelefonhoz vagy táblagéphez), és ezáltal az internet megosztása.

hálózatsemlegességi szabályok sérelmének gyanúja, a Hatóság felvette a kapcsolatot a szolgáltatóval a helyzet tisztázása érdekében.

➤ **Telenor „Hipernet Home” csomag**

A Telenor Zrt. egyik díjcsomagja kapcsán felmerült a hálózatsemlegességre vonatkozó szabályok sérelmének gyanúja, mert a szolgáltató a „Hipernet Home” tarifacsomagja feltételei között szerepeltette az a kikötést, amely alapján ha az előfizető a szolgáltatást nem a telepítési címen veszi igénybe, úgy a Szolgáltató jogosult korlátozni a szolgáltatás elérési sebességét.

A hálózatsemlegességi szabályok értelmében⁵ a végfelhasználó illetve a szolgáltatás helye nem befolyásolhatja azt, hogy a végfelhasználók hozzáférhessenek az általuk választott tartalmakhoz az internet-hozzáférési szolgáltatásukon keresztül. Mivel a szolgáltató kikötése kapcsán felmerült az EU rendelet előírásainak sérelme, a Hatóság a kérdés tisztázását kezdeményezte.

A szolgáltató nyilatkozata szerint a kérdéses tarifacsomag értékesítése időközben már lezárult, így új előfizetői szerződést nem lehetett rá a továbbiakban kötni. Az időközben módosított újabb, „Hipernet Home+” tarifacsomagok feltételei között pedig már nem szerepelt a kifogásolt szerződéses feltétel.

Annak okán azonban, hogy a régi feltételekkel még voltak előfizetői a „Hipernet Home” tarifacsomagnak, **a szolgáltató felé a Hatóság informális jelzéssel élt, melynek eredményeképpen a szolgáltató együttműködött, az ASZF-ből törölte a kifogásolt feltételt, és annak változásáról az érintett előfizetőket értesítette.**

2.3 Az internet-hozzáférési szolgáltatás teljesítménye

Az internetszolgáltatók által nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatások jellemzőit az NMHH többféle módszerrel igyekezett felmérni. Tekintettel arra, hogy a korábbi évek átfogó ellenőrzéseinek eredménye nem mutatott kirívó és általános jellegű szabálytalanságot, ezért **a Hatóság az idei beszámolási időszakban a nyomon követésre helyezte a hangsúlyt, amelyet a fogyasztóktól érkező panaszok kivizsgálásával egészített ki. Emellett az NMHH szélessáv-mérő rendszerében az előfizetők által kezdeményezett mérések eredményeit használta fel** annak vizsgálatára, hogy az előfizetők által tapasztalt tényleges szolgáltatásminőség visszaigazolja-e a szolgáltatók ajánlataiban megjelenő sebességek értékeit.

⁵ Az EU rendelet 3. cikk (1): „A végfelhasználók számára jogosultságot kell biztosítani az internet-hozzáférési szolgáltatásukon keresztül az általuk választott információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre és azok terjesztésére, az általuk választott alkalmazások és szolgáltatások használatára és nyújtására, valamint az általuk választott végberendezések használatára, függetlenül a végfelhasználó vagy szolgáltató helyétől, illetve az információ, tartalom, alkalmazás vagy szolgáltatás helyétől, származásától vagy rendeltetésétől.”

2.3.1 Az alkalmazott forgalomszabályozási eszközök

Az EU rendelet (8). preambuluma alapján az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során e szolgáltatások nyújtóinak minden internetes forgalmat egyenlően, megkülönböztetéstől, korlátozástól vagy beavatkozástól mentesen, a kiindulási vagy a végpontjától, a tartalmától, az alkalmazástól vagy a szolgáltatástól, illetve a végberendezéstől függetlenül kell kezelniük.

Az EU rendelet által biztosított jog érvényesülésének sarkalatos pontja az, hogy a szolgáltatók forgalomirányítási gyakorlata miként igazodik a szabályozáshoz, a szolgáltatók az EU rendelet által engedélyezett „ésszerű intézkedéseket” alkalmazzák-e, és a konkrét intézkedések eleget tesznek-e a szabályozásban említett feltételeknek⁶.

A forgalomszabályozás vizsgálatát több alpontra bontva az alábbiakban foglaltuk össze:

2.3.1.1 Az adatforgalomban eltérő prioritási szintek

Az NMHH a forgalomszabályozási intézkedések kapcsán először a szolgáltatók által esetlegesen alkalmazott prioritási szintek meglétét vizsgálta szűrőpróbaszerűen az ÁSZF-ekben. A cél annak tisztázása volt, hogy az internet-hozzáférési forgalomban a különböző szolgáltatásokhoz, alkalmazásokhoz vagy tartalmakhoz való hozzáférés során a szolgáltató alkalmaz-e bármilyen megkülönböztetést a felhasználók között, és ha igen, mi ennek az objektív oka.

A **vezetékes szolgáltatók** ÁSZF-jei visszaigazolták a korábbi évek felméréseinek eredményét, miszerint – **jól méretezett hálózatokban – nem feltétlenül szükséges a torlódások kezelésére prioritási szinteket alkalmazni**. Ennek megfelelően az ÁSZF-ek nem is tartalmaznak priorizálásra utaló részeket, vélhetően azért, mert az előfizetők irányába vállalt minőség e nélkül is teljesíthető.

A mobilszolgáltatók a prioritási szintek alkalmazásával kapcsolatban, a korábbi évek vizsgálatai alapján, eltérő gyakorlatot alkalmaztak. **Volt** közülük olyan, **amely egyáltalán nem alkalmazott prioritási szinteket**, volt olyan, amely **csak a helyhez kötött szolgáltatásokat helyettesítő mobil-szolgáltatások esetén** (a mobilhálózat védelme érdekében, védve rendszerét a nagyobb adatfelhasználást jelentő, vezetékes típusú adatfelhasználástól), míg **volt** olyan szolgáltató is, **amely bizonyos szolgáltatás előfizetőjét alacsonyabb prioritási szintre rakta a hálózat túlterheltsége (torlódás) esetén**.

Ez utóbbi eset kapcsán tett forgalomszabályozási intézkedéseket a megkülönböztetés okán nem tekinthetjük ésszerű forgalomszabályozási intézkedésnek. Ugyanakkor mivel ezeket a megkülönböztetéseket a hálózati torlódás kialakulásával fenyegető helyzetekben alkalmazza az adott szolgáltató, ezért

⁶ A feltételeket az EU rendelet 3. cikk, (3) bekezdés, második albekezdése tartalmazza. Az ésszerű intézkedéseknek: átláthatónak, arányosnak, megkülönböztetéstől mentesnek kell lenniük, nem foglalhatják magukban konkrét intézkedés nyomon követését, nem lehet őket a szükségesnél hosszabb ideig fenntartani.

minősülhetnek az ésszerű forgalomszabályozási intézkedésen túlmutató egyéb intézkedésnek abban az esetben, ha a szolgáltató betartja az EU rendeletben ilyen esetekben előírt ideiglenesség és arányosság elvét.

A Hatóság a tudomására jutó ilyen eseteket egyedi jelleggel vizsgálja és értékeli.

Bár a szolgáltatók által alkalmazott prioritizálási gyakorlat nem mutatott az EU rendelet előírásaival ellentétes alkalmazást, a Hatóság ezt a továbbiakban is nyomon kívánja követni.

2.3.1.2 A forgalomtorlódások kezelése

Tekintettel arra, hogy forgalomtorlódások esetén a szolgáltatóknak lehetőségük van ideiglenes jelleggel az ésszerű forgalomszabályozási intézkedéseken túlmutató egyéb intézkedéseket tenni, ezért az NMHH külön foglalkozott a szolgáltatók gyakorlatával a torlódások kezelése tekintetében.

A Hatóság az előző években több ízben végzett kiterjedt vizsgálatot a szolgáltatók forgalomtorlódásokkal kapcsolatos gyakorlatát illetően. A vizsgálatok több ízben is ugyanarra a következtetésre jutottak, miszerint:

- **a szolgáltatók nem alkalmaznak semmilyen megelőző, korlátozó intézkedést a forgalom torlódása vagy annak veszélye esetén az előfizetői forgalomban;**
- **hálózataikat torlódásmentesre tervezik, és folyamatosan figyelve azt, csak szükség esetén avatkoznak be a helyzet enyhítése céljából;**
- **a forgalomszabályozási intézkedések időtartamát illetően egyik szolgáltató sem rendelkezik protokollal, amely részletesen szabályozná a kérdéskört.**

Bár a mostani beszámolási időszakban a Hatóság nem végzett átfogó vizsgálatot a korábbi évek tapasztalata okán, a hálózatok megfelelő működését a COVID-19 vírussal kapcsolatos veszélyhelyzetben tapasztalt szolgáltatói gyakorlat mégiscsak igazolta.

Az NMHH a többi EU-s tagország hatóságaihoz hasonlóan ugyanis rendszeres adatszolgáltatást rendelt el az internet-hozzáférési szolgáltatók számára annak nyomon követésére, hogy a veszélyhelyzetben miként alakul az internetforgalom és előfordulnak-e torlódások a szolgáltatás nyújtása során.

A beérkezett válaszok alapján bár a kezdeti időszakban (2020. március-május) jelentősen (közel 30%-kal) megnőtt az internetes forgalom, torlódásokról nem érkezett bejelentés a szolgáltatók részéről.

Ez visszavezethető egyrészt arra a tényre, hogy többen közülük – a szolgáltatás minőségének csökkentése helyett - a kapacitásuk bővítésével reagáltak a kialakult helyzetre, másrészt pedig arra, hogy hálózataik megfelelően voltak méretezve a várható forgalmat illetően és a bennük rejlő tartalékot kihasználva biztosítani tudták a szolgáltatás

zavartalanságát. A szolgáltatói gyakorlat megfelelőségét alátámasztja az a tény is, hogy a Hatósághoz ugyanezen időszak alatt nem érkezett panasz torlódásra hivatkozva.

A forgalomnövekedés kezdeti felfutó ágát nyáron egy stagnálási időszak, majd az ősz elején fokozatos forgalomcsökkenés követte. A COVID ezt követő második és harmadik hulláma pedig már felkészülten érte a szolgáltatókat, így az internetes forgalom zavartalansága ezen időszakok alatt is biztosított volt.

Bár a szolgáltatók forgalomtorlódásokat kezelő gyakorlata nem mutatott az EU rendelet előírásaival ellentétes alkalmazást, a Hatóság ezt a továbbiakban is folyamatosan nyomon követi.

2.3.1.3 Alkalmazásfüggetlen forgalomszabályozási eszközök

Alkalmazásfüggetlen forgalomszabályozási eszközöknek tekintjük azokat az eszközöket, melyek az adatforgalom mély tartalmi vizsgálata, elemzése nélkül végzik a forgalom menedzselését. Bizonyos értelemben az előző fejezetben vizsgált torlódások kezelése során alkalmazott intézkedések jelentős része is alkalmazásfüggetlen intézkedésnek minősül, de a torlódás esetét annak kivételezett helyzete és így fontossága okán az NMHH külön elemezte.

A Hatóság korábbi években tett ellenőrzései nem tártak fel a szolgáltatók által alkalmazott „egyéb” független forgalomszabályozási intézkedéseket és tekintettel arra, hogy most sem jutott ilyen gyakorlat a Hatóság tudomására, nem volt szükség hatósági eljárás indítására.

Az ÁSZF-ek információ alapján a szolgáltatók nem sértik az EU rendelet előírásait, ezért kiterjedt vizsgálatot nem, de időnkénti ellenőrzést célszerűnek tart a Hatóság a továbbiakban is végezni.

2.3.1.4 Alkalmazásfüggő forgalomszabályozási eszközök

Az alkalmazásfüggő forgalomszabályozási eszközök, technológiai megoldások, mint pl. a DPI⁷ a vizsgált adatforgalmon belül képesek a konkrét tartalom, alkalmazás, szolgáltatás felismerésére, így kifejezetten alkalmasak lehetnek a nyílt internetet sértő szolgáltatói beavatkozásokra.

A korábbi évek részletes vizsgálatai nem tártak fel jelentősebb problémát, ezért az idei beszámolási időszakban a Hatóság főként a nyomon követésre és az esetlegesen érkező bejelentések kivizsgálására koncentrált.

Tekintve, hogy az említett hatósági tevékenység nem tárt fel problémás ügyet, a Hatóság nem tart szükségsszerűnek további, részletes vizsgálatot e kérdéskörben és továbbra is a nyomon követésre fog hangsúlyt fektetni.

⁷ DPI: Deep Packet Inspection

2.3.1.5 A szolgáltatók által alkalmazott sávszélesség-szabályozási eszközök

A sávszélesség-szabályozási módszerek vizsgálatával a Hatóság azt kívánta felmérni, hogy az internet-hozzáférési szolgáltatók alkalmaznak-e intézkedéseket bizonyos típusú tartalmak és/vagy szolgáltatások esetében. Az alkalmazott intézkedések meglétéből és jellegéből ugyanis következtetni lehet bizonyos tartalmak/szolgáltatások közötti megkülönböztetésre.

A korábbi évek részletes felméréseinek eredményeként bebizonyosodott, hogy a szolgáltatók jelentős része alkalmaz sávszélesség-szabályozást, de ezt főként a hálózatuk egységessége és a szolgáltatások biztonsága érdekében teszik (pl. vírusok által generált forgalmak korlátozása, spamtevékenység megakadályozása stb.). Ezen felül a mobilszolgáltatók a szerződésben meghatározott adatkorlát elérése esetén blokkolást és lassítást egyaránt használnak.

Mivel az említett szolgáltatói intézkedések nem sértik az EU rendelet előírásait, így a Hatóság az idei beszámolási időszakban nem folytatott további általános jellegű vizsgálatot, de egy konkrét eset kapcsán hatósági eljárást indított:

➤ DIGI⁸ 445-ös port blokkolása:

Az előfizető 2020. novemberben észlelte, hogy nem éri el távolról az otthonában tárolt és megosztott fájlokat. A hiba előfizető által történt vizsgálata során kiderült, hogy a fájlok elérését biztosító SMB protokollt az internet-hozzáférési szolgáltató blokkolja a 445-ös UDP és TCP portok bejövő kapcsolatainak zárásával. Az előfizető a korlátozást műszaki hibaként telefonon jelentette a szolgáltatónak. A DIGI válaszában elismerte, hogy a 445-ös port bejövő forgalmát szándékosan, hálózatbiztonsági érdekekre hivatkozva blokkolja és jelezte, hogy a blokkolást nem kívánja feloldani. Az előfizető a DIGI intézkedését jogsértőnek tekintette, ezért 2021 januárjában kérelmet nyújtott be a Hatósághoz.

A DIGI hatósági eljárás során tett nyilatkozata szerint 2020. november 14-én kapott egy zsaroló e-mailt DDoS fenyegetéssel, amivel közel azonos időben érkezett egy demonstrációs célú támadás az ügyfeleket kiszolgáló infrastruktúra ellen, több mint 100 Gbps terheléssel. Ennek nagy részét a DIGI elhárította a hálózat határvédelmi intézkedések alkalmazásával, de így is sikerült a támadóknak eljuttatni bizonyos mennyiségű csomagot a célhoz, ami egy időre elérhetetlenné tett egyes szolgáltatásokat. Mivel a fenyegetés valósnak bizonyult, a DIGI bevezette a 445-ös port szűrését, aminek a célja, hogy megakadályozza további végpontok és hálózati eszközök megfertőződését, majd a megfertőzés által a "zombi" eszközök vezérlését, ezáltal a DIGI saját hálózatából, a saját infrastruktúrája ellen történő támadásokat is. A Hatóság azon kérdésére, miszerint a blokkolást meddig kívánja fenntartani, a DIGI a következő választ adta: ha a Microsoft

⁸ DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. a továbbiakban: DIGI

jelentősen javít az SMB protokoll biztonságán és a saját ajánlásai közül kiveszi a 445-ös port tiltására vonatkozó javaslatát, akkor a DIGI újra mérlegeli a szűrés feloldásának lehetőségét.

A Hatóság az eljárás során vizsgálja, hogy a **TSM rendelet 3. cikk (3) bekezdés harmadik albekezdés b) pontjában nevesített kivételes eset fenn állt-e, vagyis indokolt-e az ésszerű forgalomszabályozási intézkedéseken túlmutató egyéb forgalomszabályozási intézkedések alkalmazása az integritás és biztonság megőrzése érdekében, a hálózat, a hálózaton keresztül nyújtott szolgáltatások, valamint a végfelhasználók végberendezései tekintetében. Továbbá a Hatóság az eljárás során mérlegeli, hogy a DIGI a biztonsági intézkedést csak a kivételnek való megfeleléshez szükséges mértékben és csak a szükséges ideig alkalmazta-e.**

Jelenleg az eljárás folyamatban van, döntés még nem született.

További átfogó vizsgálatot a Hatóság nem lát indokoltnak, ugyanakkor célszerű az alkalmazott szolgáltatói gyakorlatok további megfigyelése, illetve szükség esetén az egyedi ügyek részletes vizsgálata.

2.3.2 Az NMHH mérési eredményeinek bemutatása és értékelése

Az NMHH 2012-ben indította el „SZÉP”⁹ projektjét annak érdekében, hogy a hazai széles sávú szolgáltatások valós minőségi paramétereiről pontos képpel rendelkezzen, és ezáltal a hatósági feladatainak ellátását is segítse. A mérőrendszer céljai az idő előrehaladtával kibővültek, így például a projekt ma már elő kívánja segíteni a fogyasztók tudatos választását mind a szolgáltatók, mind a szolgáltatások tekintetében, ezzel is segítve a távközlési piaci verseny élénkítését annak érdekében, hogy egyre jobb minőségű szolgáltatásokhoz jussanak a felhasználók.

Az NMHH a projekt keretében 2015-ben helyezte üzembe az internet-hozzáférési szolgáltatások egyes minőségi mutatóira és a hálózatsemlegességi paraméterekre vonatkozó méréseinek eredményét publikáló interaktív rendszert, amely a <https://szelessav.net> weboldalon érhető el.

A tavalyi „Mobil semlegesség” mérő rendszer fejlesztés keretében bővítésre kerültek a mért technológiák. Az idei évben kerül bevezetésre a TLS titkosított átvitelen keresztül történő böngészős internet sebesség mérés. A fejlesztésre azért van szükség, mert a böngészők már elsősorban a https-en és nem http-n keresztüli elérést ajánlják, ezért a felhasználói élményhez igazított sebességmérésnek is alkalmaznia kell ezt az átviteli módot. A hálózatok fejlesztése során a szolgáltatók a sebesség növelése mellett az átvitel késleltetési idejének csökkentését, technológiai okokból, nem minden esetben tudják megvalósítani, aminek következtében olyan irányú fejlesztést is meg kell valósítani, hogy

⁹ SZÉP = SZÉlessáv Projekt

a nagy késleltetésű és nagy sebességű hálózatokat (nagy BDP) ugyanolyan pontosan lehessen mérni, mint a kis sebességűeket. A mérőrendszer 2015-ös üzembe helyezése óta a jövőt álló működés érdekében időszerűvé vált a háttér rendszerek frissítése. Ezért az idén nem csak a keretet biztosító operációs rendszer cseréje van tervbe véve, hanem az adatbázisnak és az azt működtető szkript kapcsolatok nyelvének fejlesztése is.

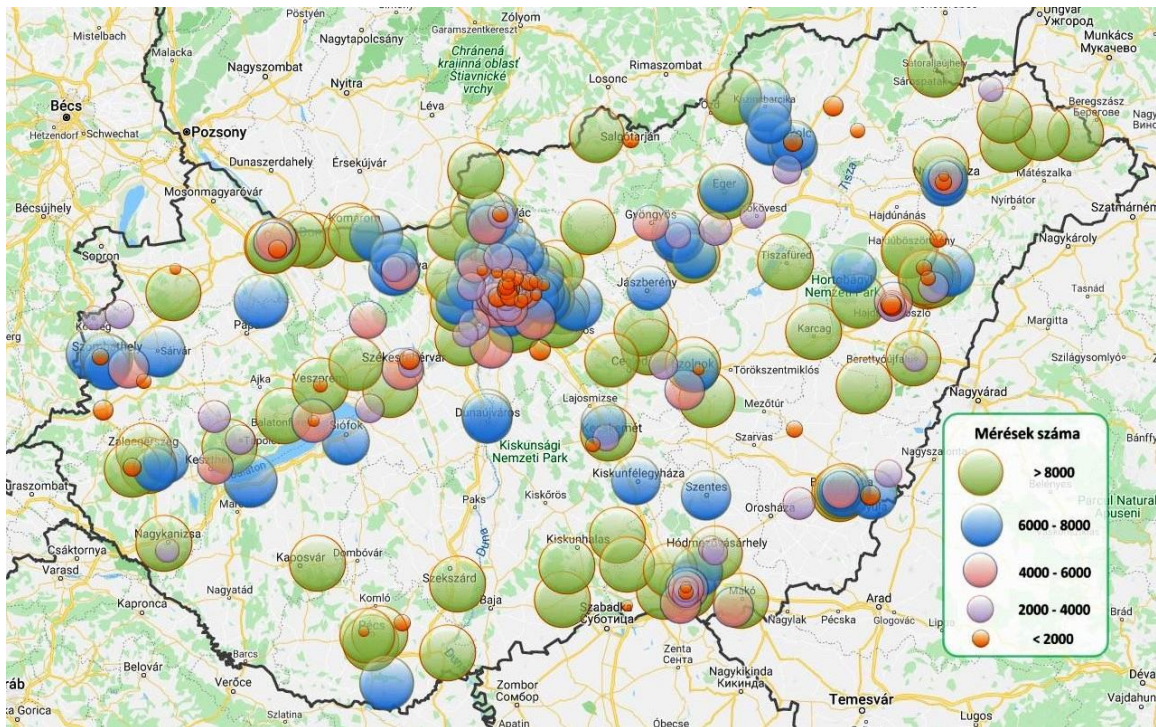
Az NMHH a nyílt internet érvényesülése kapcsán a mobil hálózatot és a vezetékes elérést egyaránt vizsgálja:

A mobil hálózatokkal kapcsolatos mérések jelentős részét mérőautók végzik, amelyek az ország egész területén ellenőrzik a lefedettség mértékét, a jelerősséget és a hálózatok le- és feltöltési sebességeit technológiánkénti bontásban. Emellett a „Mobil semlegesség” mérőrendszer egy előre beállított program szerint pásztázza a szolgáltatók különböző díjcsomagjait, port nyitottság és szolgáltatás minőség szempontjából.

A vezetékes hálózatokkal kapcsolatos méréseket pedig fix hozzáférési pontokon telepített mérődobozok végzik, amelyek óráról órára mérik a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás és a különböző csomagok tényleges minőségét.

Tekintettel arra, hogy az EU rendelet a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások kapcsán jelentősen szigorúbb követelményeket ír elő a különböző sebességekre nézve, továbbá a vezetékes hálózatokhoz kapcsolódó mérési eredmények jellegükből fakadóan (ugyanazon mérési pont, állandó feltételek, konkrét csomagokkal kapcsolatos mérési eredmények) alkalmasabbak átfogó elemzések megalapozására, ezért az NMHH a továbbiakban ezeket az eredményeket felhasználva tesz lentebb megállapításokat a szolgáltatásminőség kapcsán.

A helyhez kötött szolgáltatás hozzáférési pontokon kihelyezett mérőeszközök segítségével az NMHH 300 mérőhelyen végzett az elmúlt év folyamán hosszabb távú (több hónapon keresztül, óránként) mérést, az 1. ábrán látható földrajzi eloszlásban az egyes mérési pontok, mérési darabszám nagyságrendjének feltüntetésével.



1. ábra: A helyhez kötött mérőpontok területi eloszlása és a mérések számossága

A régi és az új Eszr. egyaránt kötelez minden internet-hozzáférési szolgáltatót a rendeletben meghatározott minőségi mutatók, így a **kínált (hirdetett) sávszélesség, garantált le- és feltöltési sebesség vállalt értékeinek az előfizetői szerződésben történő meghatározására.**

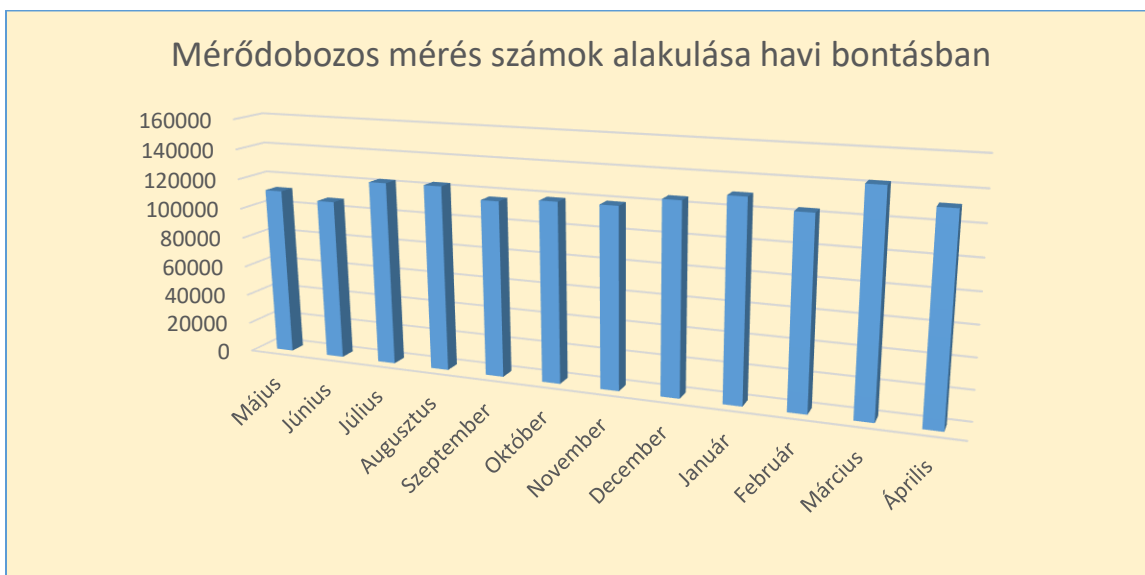
A mérések 34 szolgáltató 134 szolgáltatási csomagját érintették.

Az év során az otthoni munkavégzéssel töltött órák száma megsokszorozódott a járvány következtében. Ez a tény a böngészőn keresztül végzett mérések számát szemmel láthatóan befolyásolta, hiszen az egyes COVID hullámok ideje alatt fokozódott az érdeklődés az internet sebessége iránt. Az elmúlt év méréseinek számai ennek megfelelően a következőképpen alakultak:



2. ábra: Böngészőn keresztüli mérésszámok alakulása havi bontásban /Forrás: NMHH szélessáv mérőrendszere/

Az előre programozott (mérődobozos) mérések számát leginkább az igényelt mérődobozok száma befolyásolja, amely – a fentiekben említett mérésekhez képest - sokkal kiegyenlítettebb mérési számokat eredményezett, amelyre folyamatos növekedés volt a jellemző. A növekedést vélhetően a COVID kapcsán kialakult, az internet elérés stabilitása iránti, fokozott érdeklődés indukálta.



3. ábra: Mérődobozos mérések számának alakulása havi bontásban /Forrás: NMHH szélessáv mérőrendszere/

A **mérések** eredményeinek elemzését követően nyilvánvalóvá vált, hogy a szolgáltatók csomagjaikban sokféle kínált és garantált sebességet határoznak meg, gyakran az

azonos technológiájú csomagok között is jelentős eltéréssel. Összevetve a szolgáltatók, technológiák és csomagok számosságát a mérőhelyek számával és eloszlásával **a mérési eredmények nem tekinthetők reprezentatívnak**. Ennek figyelembe vételével az NMHH általános jelleggel az alábbi megállapításokra jutott:

- Az előző évi beszámolóhoz hasonlóan az NMHH az idei hardveres mérési eredmények alapján elemezte, hogy helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásoknál hogyan alakul a teljesített le- és feltöltési sebesség értéke a szerződésben kínált értékekhez képest. (lásd. 1. táblázat)

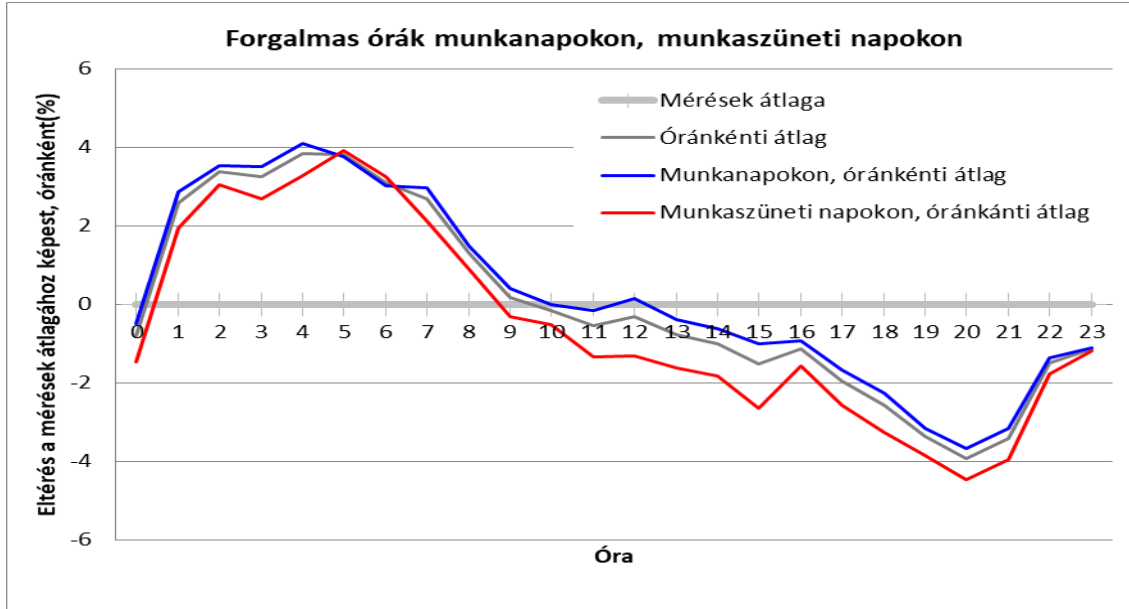
Kínált (hirdetett) letöltési sebesség tartomány	Teljesült a kínált letöltési sebesség értékének								
	90%-a legalább a mérések			80%-a legalább a mérések			70%-a legalább a mérések		
	90%- ában	80%- ában	70%- ában	90%- ában	80%- ában	70%- ában	90%- ában	80%- ában	70%- ában
10 Mbit/s-ig	73,68	73,68	78,95	78,95	84,21	89,47	84,21	84,21	89,47
11–30 Mbit/s-ig	72,97	78,38	78,38	78,38	83,78	86,49	81,08	83,78	86,49
31–100 Mbit/s-ig	57,89	68,42	71,05	68,42	76,32	81,58	76,32	92,11	92,11
100 Mbit/s felett	47,66	57,03	62,50	67,19	75,78	83,59	74,22	84,38	88,28

1. táblázat: Kínált letöltési sebesség teljesülésének aránya (százalékban a mérőhelyek számához viszonyítva)

- Az eredmények alapján megállapítható, hogy a 0-100 Mbit/s sebességtartományokban nem változtak érdemben tavaly óta a megfelelési értékek, míg a valódi szélessávot jelentő legmagasabb sebességtartományban folytatódott a korábbi évek egyre javuló tendenciája.
- A 0–100 Mbit/s sebességtartományok esetében a kínált letöltési sebesség 70%-át a mérési pontokon elvégzett mérések túlnyomó többségében (86%) sikerült elérni, de még 80%-nál is kiugróan magas a megfelelési arány (81%).
- A 100 Mbit/s feletti sebességkategória esetében a kínált letöltési sebességek teljesülése ugyan kisebb, mint a többi sebességkategória esetében, de a különbségek jelentősen csökkentek az elmúlt években.

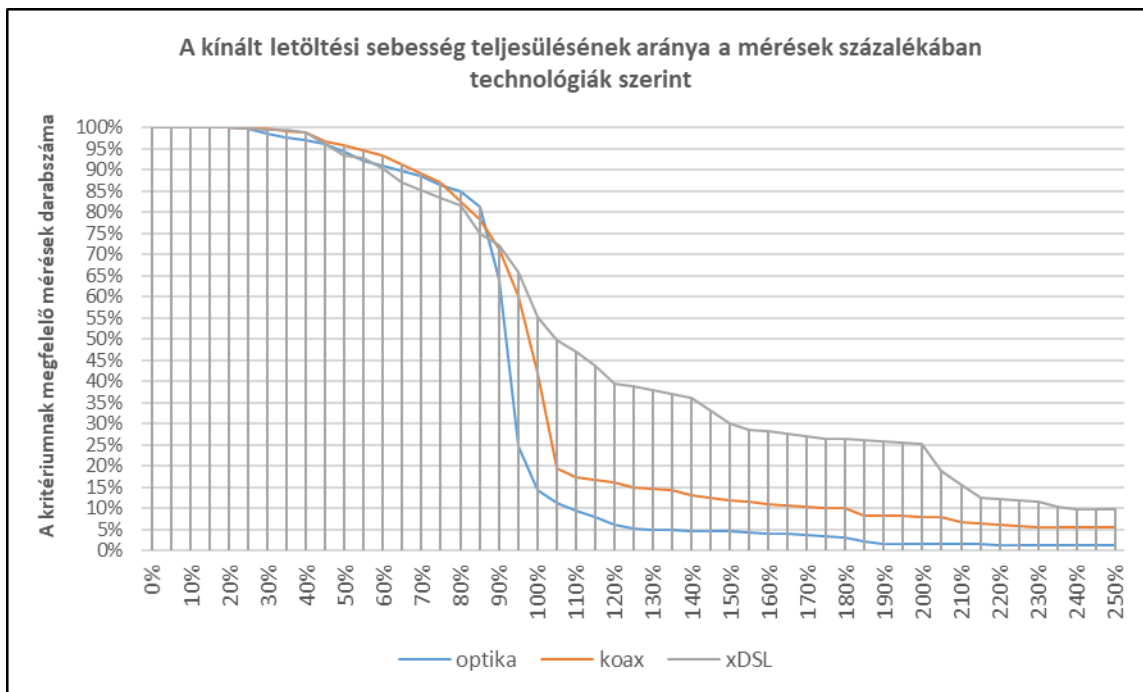
Természetesen a korábban írtak miatt ezek az eredmények nem tekinthetők országosan és minden szolgáltatóra nézve reprezentatívnak, de a mért hálózatszakaszokon a szolgáltatók láthatóan képesek biztosítani a stabil szolgáltatást.

- A tavalyi eredményekhez viszonyítva **kismértékben csökkent a különbség a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások csúcson kívüli időszakokban és csúcsidőszakokban tapasztalt teljesítménye között** (kb. 8%), ugyanakkor a letöltési sebesség napon belüli ingadozása továbbra is megfigyelhető. (lásd. 4. ábra).



4. ábra: Helyhez kötött hozzáférések átlagos letöltési sebességéhez viszonyított napi eloszlása

- A 5. ábrán a mért letöltési sebességek kínált letöltési sebességhez viszonyított teljesülési arányai figyelhetők meg technológiák szerinti bontásban.



5. ábra: Letöltési sebességek teljesülése technológiák szerint

Az ábra alapján megállapítható, hogy a kiugróan magas mérési megfelelés a kínált sebesség 85%-ig mindegyik technológia esetében megfigyelhető.

Az NMHH a helyhez kötött mérések elemzéseit többnyire az internet-hozzáférési szolgáltatás rendelkezésre állásának folyamatos nyomon követésére, és az előfizetői tájékoztatásra használja fel.

A mérések eredményeiből - bár nem tekinthetők teljes körűen reprezentatívnak – azt a következtetést lehet levonni, hogy a hazai vezetékes internet-hozzáférési szolgáltatások megbízhatóak, stabilak, ráadásul a sebességgel kapcsolatos minőségi mutatók évről-évre javuló tendenciát mutatnak.

2.4 Speciális szolgáltatások¹⁰

Az NMHH a jelentési időszakban folytatta a speciális szolgáltatásokkal kapcsolatos nyomonkövetési tevékenységét, elsősorban a létesítés feltételeit tartalmazó ÁSZF-ek áttanulmányozásával, illetve az esetlegesen beérkező ilyen jellegű panaszok kezelésével.

Az ÁSZF-ek vizsgálatát követően megállapítható, hogy továbbra is viszonylag szűk körű specializált szolgáltatást tesznek elérhetővé az internet-hozzáférési szolgáltatók. A vezetékes szolgáltatók VoIP és IPTV¹¹ szolgáltatásokat kínálnak, míg a mobil szolgáltatók VoLTE szolgáltatás igénybevételét teszik lehetővé.

A vezetékes szolgáltatók az említett **specializált szolgáltatások számára magasabb prioritást biztosítanak az internet-hozzáférési szolgáltatásnál sáv szélesség tekintetében, és együttes használatuk esetén is biztosítják az internet-hozzáférési szolgáltatás számára a garantált le- és feltöltési sebességet.**

A mobilszolgáltató az általa kínált VoLTE szolgáltatásra nem egy külön szolgáltatásként tekint, hanem a hangszolgáltatásnak egy kiterjesztéseként. A VoLTE kiszolgálási technológia bármely hang díjcsomag/szolgáltatás esetében biztosítható. Az igénybevétel szűrőfeltétele az ügyfél által használt eszköz VoLTE képessége.

Tekintettel arra, hogy a Hatósághoz a beszámolási időszakban nem érkezett panasz a felhasználóktól a specializált szolgáltatások tekintetében, ezért nem is indult eljárás.

A fentiek alapján a jelen beszámolási időszakban nem volt indokolt további, részletes vizsgálat folytatása, de a Hatóság ezután is nyomon követi a speciális szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatói gyakorlatot.

¹⁰ Speciális (vagy specializált) szolgáltatás: olyan szolgáltatások tartoznak ide, amelyek azért nem számítanak internet-hozzáférési szolgáltatásnak, mert, bár internet protokoll alapúak, de bizonyos típusú tartalmakra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra, illetve ezek kombinációjára vannak optimalizálva, amennyiben az optimalizáció ahhoz szükséges, hogy a tartalom, alkalmazás vagy szolgáltatás megfeleljen egy adott minőségi szint követelményeinek.

¹¹ VoLTE: Voice over LTE

2.5 Az internetszolgáltatókra irányadó átláthatósági követelmények beépítésének értékelése

Az NMHH folyamatosan nyomon követi az internet-hozzáférési szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket. A nyomon követés során ellenőrzi többek között azt, hogy **a szolgáltatók miként építik be az általuk alkalmazott szerződési feltételekbe és eljárásaikba az EU rendelet 4. cikkében szereplő kötelezően előírt tartalmi követelményeket**, illetve azok megléte esetén **milyen lépéseket tesznek az érvényesülésük érdekében**.

A folyamatos nyomonkövetés célja annak elérése, hogy az internet-hozzáférési szolgáltatásokhoz kapcsolódó szerződések az előfizetők számára az összes lényeges információt egyértelműen, érthetően és átfogóan tartalmazzák, megkönnyítve ezáltal az előfizetői döntéshozatalt.

Az idei beszámolási időszakban a Hatóság nem végzett átfogó ellenőrzést a szolgáltatók átláthatósági intézkedéseiről. A tavalyi ellenőrzés főbb megállapítása azonban az volt, hogy a szolgáltatók ÁSZF-jei továbbra sem tartalmazták maradéktalanul az EU rendelet szerződések vonatkozásában kötelezően előírt tartalmi elemeket. Ahogy a bevezetőben jeleztük, a Kódex rendelkezéseinek átültetésével együtt módosult az Eszmr. is annak érdekében, hogy a hazai előírások teljes mértéken megfeleljenek az EU rendelet előírásainak. A rendelet 2020. december 21-én lépett hatályba és rendelkezéseit 2021. június végétől kell a szolgáltatóknak alkalmazniuk.

Az NMHH ettől a módosított rendelettől a helyzet javulását várja, és a szolgáltatók széles körét érintő részletes ellenőrzést is csak az alkalmazási kötelezettség életbe lépését követően tervez végezni.

Az alábbiakban röviden bemutatjuk az átláthatósági követelményekhez kapcsolódóan a jelenlegi helyzetet és a Hatóság várakozásait a módosított rendelet kapcsán.

2.5.1 Az EU rendeletben meghatározott, kötelezően nyilvánosságra hozandó információk tényleges nyilvánosságra hozatalának helyzete

Az EU rendelet az információ könnyen áttekinthető és érthető strukturálását és ennek az információnak a könnyű elérhetőségét kulcskérdésnek tekinti az átláthatóság szellemében. Az előfizetők megfelelő tájékozottsága vezethet csak ahhoz, hogy mindenki a lehetőségéhez mérten a számára legoptimálisabb, a fogyasztói szokásainak leginkább megfelelő csomagot tudja kiválasztani.

A Hatóság által korábban feltárt problémák:

- az internet-hozzáférési szolgáltatók **ÁSZF-jében és egyedi előfizetési szerződéseikben rengeteg releváns információ** található meg, **de korántsem az EU rendelet által megkövetelt világos, könnyen érthető formában;**
- az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét befolyásoló tényezők **nem szerepelnek kellő részletességgel** sem az ÁSZF-ekben, sem pedig a szerződésekben;
- a jogszabály által előírt **egységes szolgáltatásleíró táblázatot¹²** mindegyik szolgáltató közzéteszi ugyan a honlapján, de annak tartalmát a mai napig **nem harmonizálták az EU rendelet előírásaival;**
- a szolgáltatások összehasonlíthatósága tekintetében a szolgáltatók csak a saját csomagjaikat szerepeltetik az oldalaikon, és bár mindegyik szolgáltató ismeri a Hatóság saját sebességmérő alkalmazását (szelessav.net), annak linkje mégsem található meg egyetlen szolgáltató honlapján sem;

A fent említett problémák orvoslása érdekében a nemzeti szabályozás az alábbi pontok mentén módosult:

- A szerződések fontosabb elemeit tartalmazó, kötelezően alkalmazandó **egységes szolgáltatásleíró táblázat egyszerűsödött és tartalma teljes mértékben harmonizálásra került az EU rendelet előírásaival;**
- az ÁSZF-ek kiegészítésre kerültek az **internet-hozzáférési szolgáltatások minőségét (különösen a sebességet) befolyásoló tényezőkkel;**
- a jogszabály kötelezi a szolgáltatókat a szelessav.net alkalmazás könnyen elérhetővé tételére a szolgáltatók saját weboldaláról.

2.5.2 A sebességértékek alkalmazásának szolgáltatói gyakorlata

Az internet-hozzáférési szolgáltatások kapcsán az egyik legfontosabb tényezőnek az egyes előfizetői csomagokhoz kapcsolódó sebességértékeket tekinthetjük. Ez az a minőségi paraméter, amely még egy laikus előfizető számára is érthető, ezáltal könnyen összehasonlítható.

A sebességértékek alkalmazásának korábbi helyzetét röviden az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- **Bár az internet-hozzáférési szolgáltatók a szolgáltatásaik sebességének célértékeikre vonatkozóan szerepeltetnek értékeket a szerződésekben,**

¹² Az egységes szolgáltatásleíró táblázatot a különböző csomagok összehasonlíthatóságának megkönnyítése érdekében írja elő az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 30.§-a.

azokat nem harmonizálták az EU rendelet 4. cikk 1 bekezdés d) pontjában szereplő kívánalmakkal.

- Mindegyik szolgáltató **csak a jelenleg is hatályos nemzeti szabályozásban előírt sebesség célértékére vonatkozó feltételeket szerepelteti az ÁSZF-jében.**
- **A szolgáltatók nem teszik könnyen elérhetővé a sebességparamétereiről szóló információkat, és azt sem foglalják össze világos, könnyen érthető módon, hogy ezek a minőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát.**

A fent említett problémák orvoslása érdekében a nemzeti szabályozás az alábbiak szerint módosult:

- A nemzeti szabályozásban szereplő **sebességdefiníciók teljes mértékben harmonizálásra kerültek az EU rendelet előírásaival. A vezetékes szolgáltatások esetében:**
 - **bevezetésre került az eddig hiányzó rendes körülmények között elérhető sebesség kategóriája;**
 - **a korábban a szerződésekben szereplő elméleti maximális sebességértékek helyett a gyakorlatban is meg tapasztalható értéket tüntethetnek fel csak a szolgáltatók maximális sebességként;**
 - **a hirdetésben megadott sebességérték mértéke pedig nem haladhatja meg a kapcsolódó maximális sebességértéket.**
- **A szolgáltatóknak világos és egyértelmű listát kell az ÁSZF-ben megjeleníteniük az internet-hozzáférési szolgáltatás sebességét befolyásoló tényezőkről;**
- **új szolgáltatói lefedettségi térkép került előírásra a vezetékek nélküli szolgáltatások esetén, amely utcaszintű lebontásban kell, hogy tartalmazza a várható sáv szélességet rendszeres frissítéssel.**

2.5.3 A sebességértékeken felül egyéb minőségi mutatók alkalmazásának szolgáltatói gyakorlata

A sebességértékeken felüli egyéb minőségi mutatók jelentősége olyan szolgáltatások és alkalmazások térnyerése miatt fog a közeljövőben jelentősen megemelkedni, amelyek használatához a sebességértékeken felül további minőségi paraméterek teljesülése szükséges (pl. a speciális szolgáltatások esetében). Ennek következtében a szolgáltatók csomagjaik diverzifikálása érdekében kénytelenek lesznek további minőségi mutatókat alkalmazni a versenyben való megfelelés érdekében.

A sebességértéken felüli minőségi mutatók korábbi helyzetét az alábbiak jellemzik:

- Általánosságban elmondható, hogy **a szolgáltatók jelenleg kizárólag** csak a hatályos nemzeti szabályozásban előírt minőségi célértékeket szerepeltetik az ÁSZF-ben. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy csak **a sebességértékeket tüntetik fel.**
- **Néhány szolgáltató a korábban folytatott átfogó hatósági ellenőrzés során jelezte, hogy figyelemmel kíséri a csomagvesztés, késleltetés és késleltetés-ingadozás értékeit, de nem teszi azokat közzé,** mert ezeket belső műszaki paramétereknek tekintik.
- **A szolgáltatók továbbra sem szerepeltetnek világos, könnyen érthető összefoglalókat honlapjukon arról, hogy a sebességértéken felüli egyéb szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát.**

A feltárt hiányosságok felszámolása és a szolgáltatói gyakorlatok egységesítése érdekében a nemzeti szabályozás az alábbiak szerint módosult:

- **Bevezetésre került a késleltetés, késleltetés ingadozás, és a csomagvesztés értékeinek az ÁSZF-ben történő szerepeltetése,** lehetőség szerint szorosan a sebességértékek közelében az átláthatóság növelése és a csomagok közötti választás megkönnyítése érdekében. (Ezekkel a minőségi mutatókkal kapcsolatban azonban a szolgáltatóknak csak abban az esetben kell értéket feltüntetni, ha tett erre vállalást.)

Bár az említett minőségi mutatók nem teljesüléséhez a nemzeti jogszabály jelenleg nem társít jogkövetkezményt, egy későbbi lépésben erre sor kerülhet.

Arra a tényre válaszul, hogy a szolgáltatók ÁSZF-jei nem tartalmazzák maradéktalanul az EU rendelet szerződések vonatkozásában kötelezően előírt tartalmi elemeit, a korábbi nemzeti szabályozás módosult, azzal a nem titkolt céllal, hogy kikényszerítse a szükséges változtatásokat. A 2020 decemberében életbe lépett módosított jogszabály fél év haladékat biztosít a szolgáltatóknak a hiányosságaik pótlására.

2.6 Panaszkezelés a nyílt internet kapcsán

Az EU rendelet 4. cikk (1) bekezdés e) pontja értelmében a szolgáltatóknak az előfizetők számára biztosítaniuk kell a jogorvoslati lehetőséget arra az esetre, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az előfizetői szerződésben megadott teljesítménytől.

A végfelhasználók a hálózatsemlegességgel kapcsolatos panaszait az általános

panaszkezelési szabályok szerint tehetik meg. A szolgáltatók számára előírás, hogy rendelkezzenek a jogszabályoknak megfelelő panaszkezelési eljárással, mely szerepel az ÁSZF-ben is, tehát ez az előfizetők számára ismert szabályokat jelent.

A nemzeti szabályozás alapján a fogyasztó által tett írásbeli panaszt a szolgáltató a beérkezését követő 30 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni.

A nyílt internet érvényesülését érintő szolgáltatói gyakorlatokat, beavatkozásokat a végfelhasználók hálózati vagy szolgáltatásminőségi hiba formájában is érzékelhetik. A hibakezelésre a panaszkezeléstől eltérő, külön szabályok vonatkoznak. Így a hibabejelentést a szolgáltató köteles kivizsgálni, továbbá a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolni és nyilvántartásba kell venni. A hibabejelentéstől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát. A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, és az értesítés módját és idejét nyilvántartásba venni.

Tehát az előfizető panaszával (beleértve a fent hivatkozott hibából eredő panaszt is) a szolgáltatóhoz fordulhat, aki kivizsgálja azt, ha pedig az előfizető nem ért egyet a válasszal, vagy álláspontja szerint a szolgáltató nem teljesíti az előfizetői szerződésben foglaltakat, akkor a szerződésben szereplő jogvita rendezési eljárásnak megfelelően bírósághoz fordulhat, vagy – fogyasztónak minősülő előfizetők esetében – a békéltető testületek segítségét is kérheti. Ha a szolgáltató elmulasztja a panaszvizsgálást vagy megszegi az előfizetői jogviszonyra vonatkozó jogszabályokat, akkor a panaszos az NMHH-hoz fordulhat.

2.6.1 A szolgáltatókhoz érkezett panaszok

A korábbi vizsgálatok alapján az internet-hozzáférési szolgáltatók eleget tesznek annak a kötelezettségnek, miszerint az ÁSZF-ben szerepeltetni kell a jogorvoslatra vonatkozó szabályokat, így rendelkezésre áll a jogorvoslati lehetőség az előfizetők számára.

A Hatóság a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőség gyakorlati működésének felmérése érdekében a szolgáltatókhoz fordult és rövid kérdőívben rákérdezett a szolgáltatókhoz érkezett nyílt internetet érintő előfizetői panaszokra és kezelésük módjára.

A szolgáltatói válaszok alapján a nyílt internettel kapcsolatos panaszok kezelésének külön gyakorlata nem állapítható meg, mert a szolgáltatók a nyílt internettel kapcsolatos panaszaikat az általános panaszkezelési szabályaik alapján kezelik. A panaszok számát illetően pedig az látszik, hogy a hozzájuk érkezett panaszok elenyészően kis része kapcsolódik a nyílt internet kérdésköréhez.

2.6.2 Az NMHH-hoz érkezett panaszok

Az NMHH-hoz a vizsgált időszakban csupán néhány esetben érkezett a

végfelhasználóktól bejelentés az EU rendelet szabályainak megsértése kapcsán, amelyek alapján a Hatóság eljár.

Fontos megemlíteni, hogy bejelentés akkor tehető, ha a bejelentő a szolgáltató gyakorlata kapcsán valószínűsíti az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok sérelmét, tehát a bejelentések nem az előfizető konkrét, előfizetői jogviszonyával kapcsolatos panaszok. Egyedi előfizetői jogviszonnyal kapcsolatosan kérelem nyújtható be, melyből az érintett időszakban egy darab érkezett, melynek vizsgálata folyamatban van. (lásd. fent 2.3.1.5. alfejezet)

A fentiek alapján levonható az a következtetés, hogy rendszerszintű probléma nem mutatkozik a nyílt internet érvényesülése kapcsán és a hatályos szabályozás kezelni tudja a felmerülő problémákat. Ugyanakkor a végfelhasználói jelzések hasznosak a Hatóság számára, mivel ráirányítják a figyelmet olyan szolgáltatói ajánlatokra, amelyek felvetethetik a hálózatsemlegességre vonatkozó szabályok megsértésének gyanúját.

2.7 A hálózatsemlegességhez kapcsolódó egyéb NMHH tevékenység

Az NMHH a netsemlegesség kapcsán további, a BEREK útmutatóban nem szereplő tevékenységet is végzett, amelyek kiegészíti és teljesebbé teszi a piacról kialakult képet.

Az NMHH egyrésztől összegyűjtötte az előfizetők és felhasználók körében évente végzett internetes piackutatások kapcsolódó eredményeit, másrésztől pedig social listening kutatást készített a nyílt internet helyzetének nagyközönség általi megítéléséről.

2.7.1 Az NMHH által végzett éves piackutatás eredményei

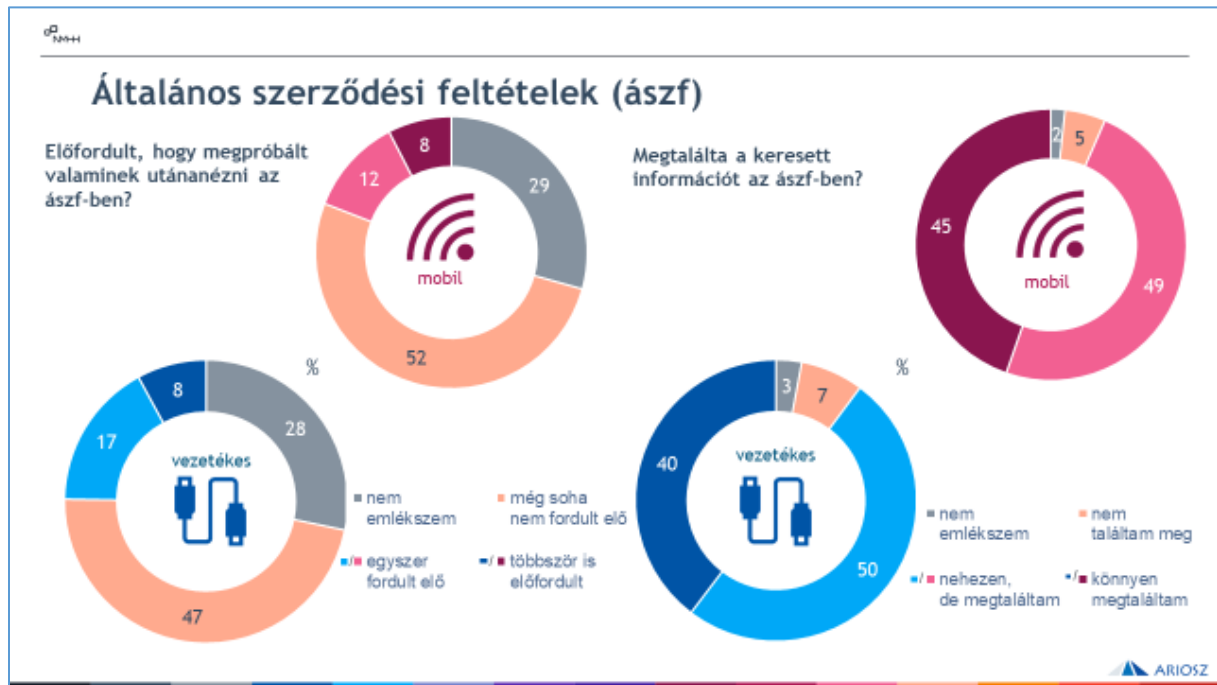
Az NMHH minden év végén nagy mintás országosan reprezentatív felméréseket készít a hazai internethasználatról a 16 éves és idősebb, Magyarországon élő internetezők körében. A vizsgálat online kérdőívek által, az interneten keresztül zajlik 4000 fő megkérdezésével.¹³

A 2020-as NMHH kutatások nyílt internettel kapcsolatos eredményei

- A korábbi évek piackutatásainak eredményéhez hasonlóan nem változott a hazai internetezők markáns véleménye az internet hozzáféréssel kapcsolatban: **A túlnyomó többség továbbra is úgy gondolja, hogy az internetnek szabadnak és korlátozásmentesnek kell lennie, amelyhez mindenkinek alanyi jogon és egyenlő eséllyel kell hozzáférnie.**
- **Az internet-előfizetők közel 40%-a próbált már valamely őt érdeklő információt megkeresni az ÁSZF-ben vagy az egyedi internet előfizetői**

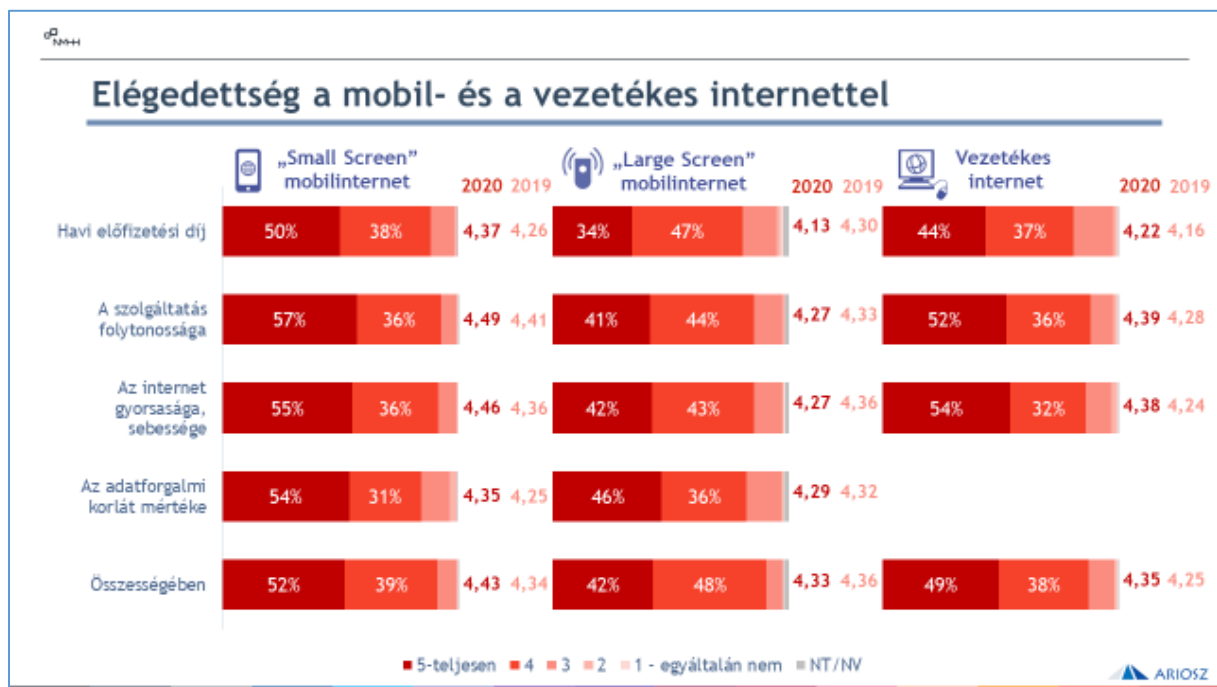
¹³ NMHH-kutatás, Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata. Internetes és Háztartási felmérés, 2020. <https://nmhh.hu/szakmai-erdekelt/hirkozles-szabalyozas/piackutatasok>

szerződésben. 89% meg is találta a kérdéses információt, de az esetek közel felében (54%) ez nehézséget okozott nekik.



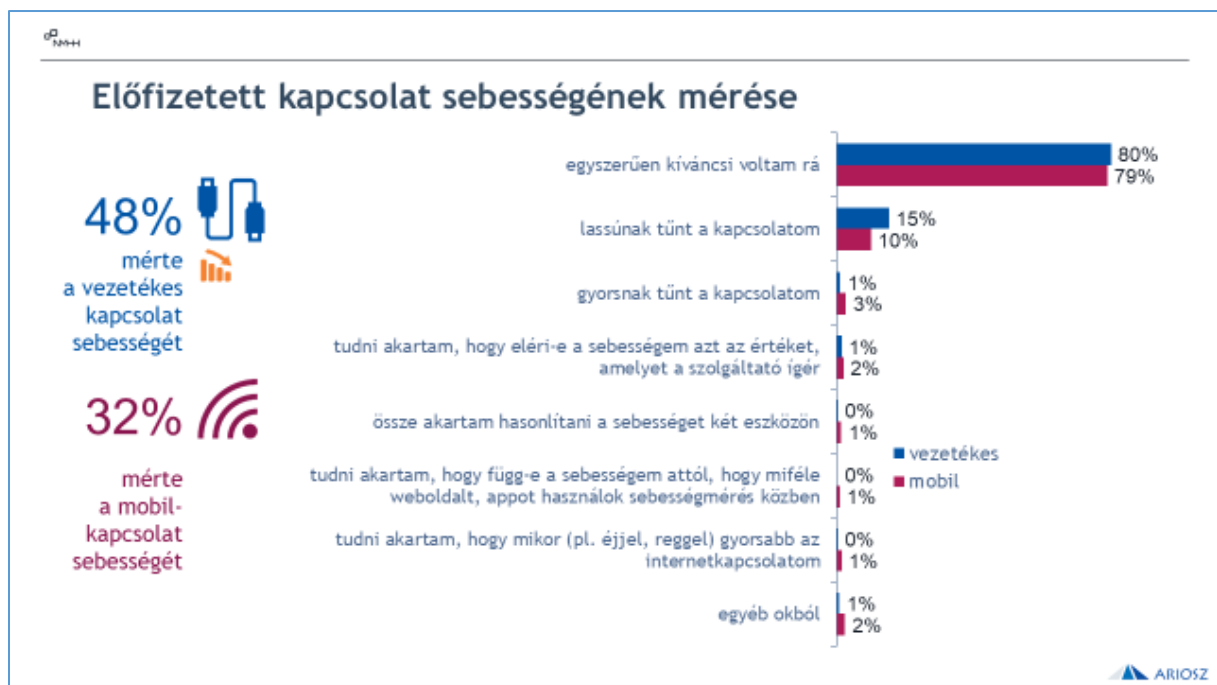
6. ábra: Információkeresés az Általános Szerződési Feltételekben /Forrás: NMHH Internetes felmérés, 2020./

- **A fogyasztók nagy többsége elégedett az általa használt internetszolgáltatással, a kimondottan elégedetlenek aránya rendkívül alacsony. Összehasonlítva az internetkapcsolatokat, az okostelefonon használt mobilinternet-szolgáltatással továbbra is elégedettebbek a használók, mint a vezetékes, bár mindkettő értékelése valamelyest javult 2019 óta. (Az a tény, hogy az összes vizsgált tényező legalább 4-es osztályzatot kapott az 5-ös skálán ugyanakkor egy magas szintű átlagos elégedettséget mutat). A mobilinternet esetében a leggyengébb tényezőnek az adatkorlát mértéke és az ár bizonyult, a vezetékes internetnél pedig szintén az ár. A kétféle mobilinternet megítélésében ugyanakkor nincsen szignifikáns különbség.**



7. ábra: Elégedettség a mobil- és a vezetékes internettel /Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2020./

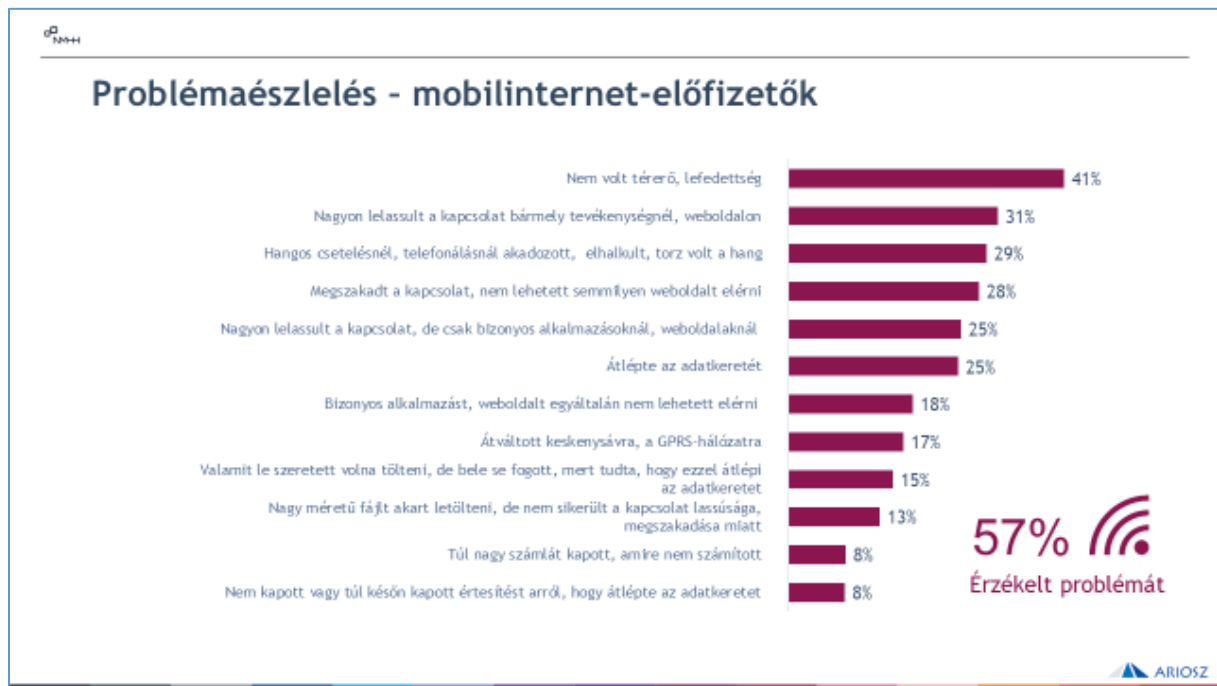
- A tavalyi évhez viszonyítva kis mértékben csökkent azon előfizetők aránya, akik szoftveres úton mérték meg internet-kapcsolatuk sebességét valamely e célú szolgáltató weboldalon. **A konkrét okból történő mérések főbb motívumaiként a válaszadók - a tavalyi válaszokkal megegyezően – a pusztán kíváncsiságot, illetve az internetkapcsolat vélt lassúságát jelölték meg.**



8. ábra: Az internet kapcsolat sebességének mérése /Forrás: NMHH Internetes felmérés, 2020./

A sebességmérés hátterét vizsgálva 3 tényező határozza meg leginkább, hogy a felhasználó végez-e ilyen mérést. A feltárt tényezők az alábbiak:

- **az előfizetés minősége** (a szolgáltatást negatívan megítélők nagyobb eséllyel mérik meg a sebességet);
 - **az internetes jártasság** (elsősorban a tapasztalt internethasználók mérnek);
 - **a nemek közti különbség** (a sebességmérés inkább a férfiakra jellemző).
- **A felmérések készítése óta a tavalyi évet követően másodszor haladta meg a letöltési sebesség szempontjából a szolgáltatójukkal elégedett mobilinternet ügyfelek aránya (79%) a vezetékes szolgáltatóval ugyanezen a téren elégedett ügyfelek arányát (74%).** Az idei és a tavalyi eredmény jelentős előrelépést mutat a mobil- és vezetékes rendszerek helyettesíthetőségének evolúciós folyamatában.
- **A vezetékes internet-hozzáférési szolgáltatások kapcsán az előfizetők 65 százaléka érzékelt valamilyen problémát az utóbbi évben.** A válaszadók fele tapasztalta, hogy megszakadt a kapcsolat, általános lassulást pedig közel 40 százaléka érzékelt időszakosan. **A mobilinternetezés kapcsán az előfizetők 57%-a érzékelt problémát.** A legnagyobb arányban érzékelt probléma a térorő/lefedettség hiánya volt, ezt a kapcsolat általános lassulása követte.

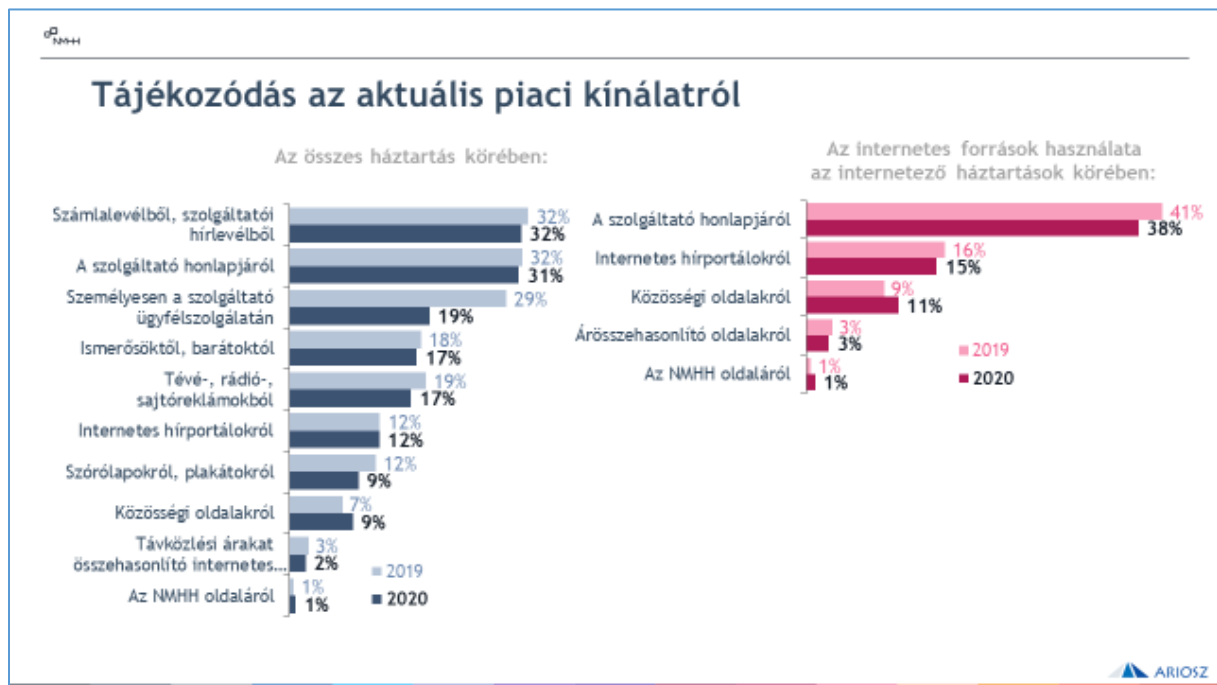


9. ábra: Problémaészlelés mobil internet-hozzáférési szolgáltatások kapcsán /Forrás: NMHH Internetes felmérés, 2020./

- Bár a mobilinternetes előfizetők körében továbbra is az **adatkeretes (rated) csomagok** a legnépszerűbbek, ugyanakkor **jelentős csökkenés** tapasztalható az erre a szolgáltatástípusra előfizetők arányában a tavalyi évhez képest (37% => 31%). **A nullás díjszabású (zero rated) csomagokra¹⁴ előfizetők (26%), valamint a korlátlan csomagokra előfizetők (21%) aránya nem változott. A korlátlan csomagok elsősorban a fiatalok (Z generáció¹⁵) számára vonzóak.** A zero-rated díjcsomagokra mutató igény a tavalyihoz nagyon hasonlóan alakult, a válaszadók közel harmada (28%) pedig akkor fizetne elő ilyen típusú csomagra, ha azt a szolgáltató hasonló áron tudná kínálni, mint a rated csomagot.

A COVID-19 pandémiával kapcsolatban tapasztalt változások:

- A háztartások többsége a szolgáltatók csatornáit használja a kínálat megismerésére, ha új csomagra van szüksége. **Csökkent a hagyományos forrásokból, különösen a személyes ügyfélszolgálaton tájékozódók aránya** (valószínűleg a Covid-19- járvány miatt), **és nőtt a közösségi oldalak ilyen célú használata.**



10. ábra: Tájékozódás az aktuális piaci kínálatról /Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2020./

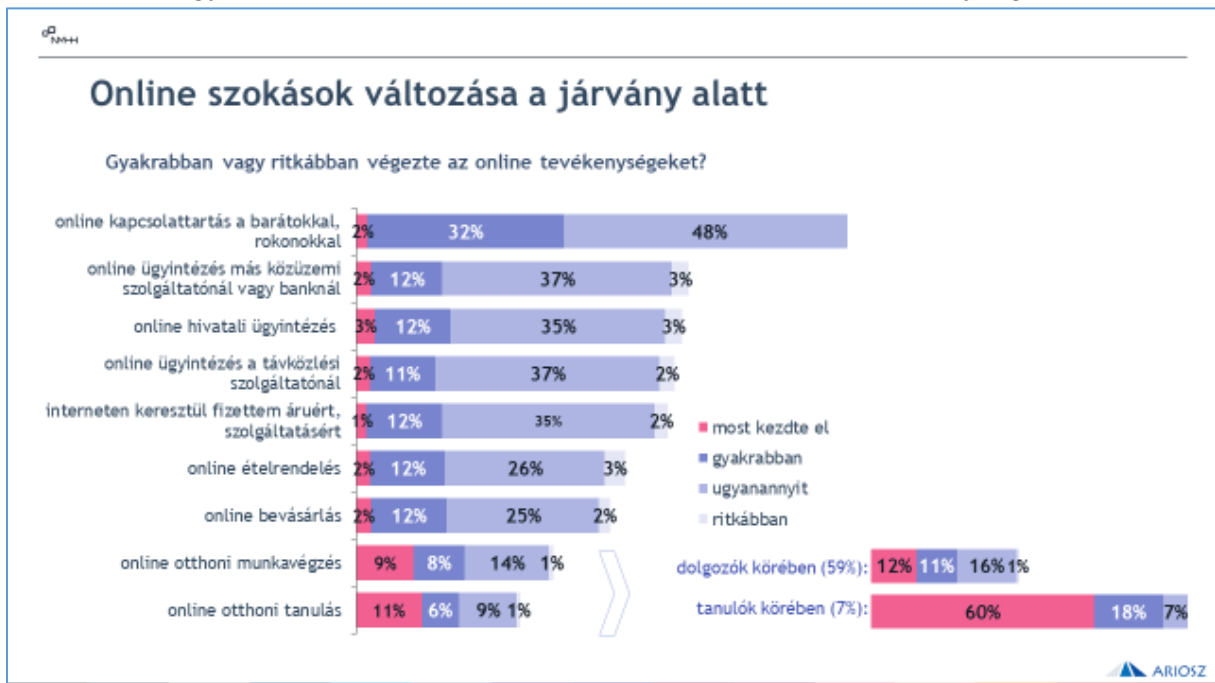
- **A fogyasztók többsége továbbra is telefonon kommunikál a szolgáltatójával, és a második leggyakoribb forma a személyes ügyintézés, bár ez utóbbinak jelentősen csökkent az igénybevétele a tavalyi évben.** Az elektronikus

¹⁴ Nullás díjszabású csomagok esetén a közösségi média bizonyos szereplőinek szolgáltatását vagy bizonyos alkalmazásokat a szolgáltató nem számítja bele az adatkeretbe.

¹⁵ A „Z” generáció alatt a kutatás a 16-23 éves korosztály tagjait érti.

ügyintézés aránya viszont növekedett: immár a lakosság egynegyede használ online csatornákat, és 18%-uknál ez a leggyakoribb kapcsolattartási forma. **A kommunikációs csatornák használatában történt változásokra minden bizonnyal hatással voltak a koronavírus miatti korlátozások is.**

- **Az internetezők 30-30%-a számolt be arról, hogy a kijárási korlátozások alatt gyakrabban használta az internetet, mint korábban, illetve hogy többet használta a vezetékesinternet-kapcsolatát.** Azt már csak 13% jelezte, hogy inkább az internetet használta kapcsolattartásra, mint a telefont. Mindössze 1% kezdett el internetet használni a kényszerű otthonlét alatt, és ugyanennyien panaszkodtak arra, hogy a mobilinternet-adatkeretük túl szűknek bizonyult.
- A vizsgált **online tevékenységek mindegyikét intenzívebben gyakorolták a válaszadók a járvány alatt, mint azelőtt.** Az **online kapcsolattartásban a tevékenység intenzitása növekedett** igen erősen (a netezők egyharmada esetében). **A távmunka és a távoktatás esetében az érintettek létszáma növekedett** nagyobb arányban. **A tanulókon belül ez az arány kimagasló: 60%-uk kezdte el az online tanulást.** **A dolgozóknak 39%-a tért át az online munkavégzésre,** a többségnek valószínűleg a járvány idején nem volt erre szüksége vagy lehetősége. Összességében az internetezők fele kezdett el vagy csinált gyakrabban valamit az alábbi ábrán felsorolt online tevékenységek közül.



11. ábra: Online szokások változása a járvány alatt /Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2020./

2.7.2 A social listening¹⁶ kutatás eredményei

Az NMHH tovább folytatta hálózatsemlegességgel kapcsolatos social listening kutatását, és a korábbi évek gyakorlatához igazodva elemezte a 2020. május 1. – 2021. április 30. közötti beszámolási időszakot. A kutatás főbb megállapításai az alábbiak:

- **A korábbi évek trendjét követve, idén is csökkent világszerte a netsemlegesség említésének száma.** Ez elsősorban azzal magyarázható, hogy **sem világszinten, sem pedig a hazai viszonylatban nem történt nagy visszhangot kiváltó esemény a témában. A téma értelmezése és jelentősége továbbra is gyakorlatilag ismeretlen a lakosság többsége számára.**
- A témához kapcsolódó megjelenések jelentős hányada **szakportálokhoz** köthető. A nagy elérésű oldalakon nincs számottevő aktivitás. Míg a **magyar nyelvterületen az említések** legnagyobb százalékban (55%) **weboldalakon generálódnak**, addig **angol és német nyelvterületen a Twitteren kerül szóba leggyakrabban** a nyílt internet témaköre.
- Az előző vizsgált időszakhoz képest jelentősen változott az NMHH helyzete a **nyílt internethez** kapcsolódó említések kapcsán. Míg egy évvel korábban az említések közel **50%-ában** szerepelt az NMHH, addig a mostani időszakban ez az arány mindössze **21%**. Ugyanakkor az **NMHH-t említő tartalmak 90%-a semleges hangvételű**, amely hatóság lévén egyrésztől érthető, másrésztől azonban alátámasztja a szakmaiságát.
- **A véleménypólusok tekintetében nem történt jelentős változás az előző évekhez képest.** Továbbra is jelen vannak azon vélemények, melyek az egyes tartalmak korlátlan elérését támogatják a hálózatsemlegesség figyelmen kívül hagyásával. **A netsemlegességet támogató** megnyilvánulások többnyire **szakportálokon**, az azt **kritizáló vélemények** pedig inkább **közösségi oldalakon** születtek.
- **A COVID-19 időszakában jelentősen csökkent a netsemlegesség érvényesülését követelő említések száma, és előtérbe került magának az internet elérhetőségének kérdésköre.** Az internet alapszolgáltatássá válását jelzi, hogy az emberek **kontextus nélkül kevésbé beszélnek az internetről**, a téma körüli megnyilvánulások csak bizonyos **kapcsolódó események** (pl. home office elterjedése) kapcsán kerül szóba.

¹⁶ A social listening (közösségimédia-elemzés) egy olyan eljárás, amely azonosítja, összegyűjti, elemzi és értékeli, hogy mi jelenik meg a vizsgált témáról az interneten.

- A COVID-19 időszakában **a szolgáltatók említés számának alakulását és megítélését leginkább a koronavírusra adott válaszaik és intézkedéseik határozták meg**, mintsem a nyílt internet érvényesülésének fontossága.
- **Bizonyos témakörök előretörése volt megfigyelhető a COVID-19 időszakában:** megnőtt a jelentősége és az említésszáma az **e-kereskedelem, e-ügyintézés, a home office és a telekommunikáció, mint alapszolgáltatás** témákban. Ezek a változások teljes mértékben leképezték az emberek megváltozott körülményeit és igényeit, de hogy ezek a változások hosszú távon is megmaradnak-e, az megjósolhatatlan.

3 A NYÍLT INTERNET MAGYARORSZÁGI HELYZETÉNEK ÖSSZEGZÉSE A BESZÁMOLÁSI IDŐSZAKRA VONATKOZÓAN

Napjainkra az internet a társadalom és a gazdaság egyik legfontosabb infrastruktúrájává vált, és meghatározó szerepe megkérdőjelezhetetlen az élet szinte minden területén. **A legtöbb EU-s tagállamban kiemelt kérdésként kezelik, hogy a hálózati infrastruktúra feletti rendelkezés joga ne vezethessen a hálózaton közvetített tartalmak és szolgáltatások feletti kizárólagos kontrollhoz.**

Az NMHH felügyeleti, mérési és jogi eszközei adottak és alkalmasak az EU rendelet előírásaitól való eltérések vizsgálatára, nyomon követésére, és a feltárt eltérések esetén beavatkozásra a jogsértések felszámolása érdekében.

A beszámolási időszak alatt az NMHH folytatta monitorozó tevékenységét, amelynek legfontosabb tapasztalatait az alábbiakban foglaltuk össze:

- **A nyílt internet érvényesülését tekintve rendszerszintű probléma nem mutatkozik.** A Hatóság tudomására jutott fogyasztói panaszok száma csekély, az előfizetőknek a szolgáltatások minőségével kapcsolatos tapasztalatai kedvező irányba változtak, javuló színvonalú szolgáltatások jellemzik a piacot.
- Ugyanakkor néhány esetben olyan szolgáltatói gyakorlat jutott a Hatóság tudomására, amely tisztázást vagy további, részletes vizsgálatot igényelt. **Egy esetben a szolgáltató a kérdés tisztázását követően önként törölte a jogsértő feltételt, egy másik esetben a részletes vizsgálatot igénylő kérdés tekintetében pedig a vizsgálat folyamatban van.**
- A hazai hálózatokat és szolgáltatókat alaposan próbára tette a **COVID-19 járványhoz kapcsolódó veszélyhelyzet**, hiszen a veszélyhelyzet idején jelentősen megemelkedett a hálózatok adatforgalma. Az a tény, hogy a hazai hálózatokban a **jelentősen megemelkedett adatforgalom sem okozott jelentős fennakadásokat vagy torlódásokat, igazolta a hazai szolgáltatók felkészültségét és a hálózatok megbízhatóságát.**
- A Hatóság social listening kutatásának eredménye igazolta a korábbi évek tapasztalatát, miszerint **a netsemlegességgel kapcsolatos fogyasztói tudatosság erősödött ugyan, de téma értelmezése és jelentősége a lakosság többsége számára továbbra is ismeretlen. A tudatosság növelésében kiemelt szerepet tölthet be az NMHH az itt felhalmozott tudásra és tapasztalatra építve.**