



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

ORSZÁGOS BELFÖLDI TUDAKOZÓ
SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
EGYETEMES SZOLGÁLTATÁSELEM
FENNTARTÁSÁNAK
INDOKOLTSÁGA

(19/2020. NMHH rendelet
23. § szerint vizsgálat eredményei)

Közzétéve: 2021. szeptember 23.

Tartalom

1. Jogi háttér:	3
2. Előzmények	5
2.1. Szabályozási keretek	5
2.2. Szolgáltatásnyújtás helyzete	6
3. Rendelet 23. § (4) bekezdése szerinti szempontok vizsgálata	7
3.1. Szolgáltatáselemek tényleges igénybevétele	7
3.2. Szolgáltatáselemek helyettesíthetősége	8
Kereskedelmi alapon nyújtott tudakozó szolgáltatások	9
Online tudakozó szolgáltatások	11
Internetes kereső szolgáltatások	12
Közösségi hálózatok	13
3.3. Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok	14
3.4. Szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igények	15
3.5. Országos tudakozó szolgáltatás egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételére gyakorolt hatás ..	16
4. Szolgáltatáselem fenntartásának indokoltsága	18
5. Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem pontos tartalma	19
5.1. Jogszabályi keretek	19
5.2. Szolgáltatáselem pontos tartalmának meghatározása	20
Az egyetemes szolgáltatáselemmel ellátandó földrajzi terület	20
Az egyetemes szolgáltatáselem keretében nyújtott szolgáltatás	21
Az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásához szükséges előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos feltételek	21
Szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételei	22
Szolgáltatásnyújtás minőségi feltételei	23
Szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja és időtartama	24
Adatszolgáltatás	24
5.3. Szolgáltatáselem tervezett tartalma (összefoglaló táblázat)	25

1. Jogi háttér:

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: **Eht.**) 163/L. §-a alapján: „Az egyetemes szolgáltató kijelölése tárgyában 2020. december 20-a előtt meghozott, 2020. december 31-én hatályos és véglegessé vált hatósági határozat szerinti - a 117. § (1) bekezdésben meghatározott szolgáltatásokon kívüli - egyetemes szolgáltatáselemeket az Elnök legkésőbb 2021. december 21-ig felülvizsgálja és dönt ezen szolgáltatáselemek egyetemes szolgáltatásként történő fenntartásáról, illetve ezen egyéb szolgáltatások tekintetében az egyetemes szolgáltató kijelöléséről az egyetemes szolgáltatással összefüggő szabályokról szóló rendeletében foglalt szabályok szerint.” Az Eht. 117. § (1) bekezdésében meghatározott szolgáltatásokon kívüli szolgáltatáselemek körébe az Eht. 2020. december 21-ét megelőzően hatályos 117. § b), c) és d) pontjaiban meghatározott következő szolgáltatáselemek tartoznak:

„b) a lakosságszámhoz igazodva az Elnök által rendeletben meghatározott számú, de legalább településenként egy darab nyilvános telefonállomás működtetése, továbbá a kötelezően létesített nyilvános telefonállomások legalább 3%-a hallás-, illetőleg mozgáskorlátozottak által használható kialakítással;

c) országos belföldi tudakozó nyújtása;

d) előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele.”

Az Eht. 163/L. § fent idézett rendelkezése alapján tehát a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Elnökének (a továbbiakban: **NMHH Elnöke**, illetve **Elnök**) a felsorolt szolgáltatáselemek fenntartása tekintetében 2021. december 21-ig döntést kell hoznia, illetve amennyiben valamely szolgáltatáselem fenntartása indokolt, az Elnöknek ugyanezen időpontig döntést kell hoznia az egyetemes szolgáltatók kijelöléséről. Ezzel összefüggésben az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 19/2020. (XII.18.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 23. §-a további részletes rendelkezéseket rögzít. A Rendelet 23. § (1)-(2) bekezdései alapján az Elnök köteles megvizsgálni a szolgáltatáselemek egyetemes szolgáltatáselemként való további fenntartásának indokoltságát és – amennyiben valamely szolgáltatáselem esetében a további fenntartás indokolt – köteles meghatározni a szolgáltatáselem pontos tartalmát. A Rendelet 23. § (4) bekezdése alapján az Elnöknek a vizsgálatok során különösen a következő szempontokat kell figyelembe vennie:

„a) a szolgáltatáselemek tényleges igénybevételét;

b) a szolgáltatáselemek helyettesíthetőségét;

c) a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatokat;

d) a szolgáltatáselemekkel kapcsolatos fogyasztói igényeket és

e) a szolgáltatáselemek egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételére gyakorolt hatást.”

Az elvégzett vizsgálatok eredményét a Rendelet 24. § (1) bekezdése alapján az Elnök köteles közzétenni a Hatóság honlapján, amelyre a szolgáltatók 30 napon belül észrevételt tehetnek. A közzétett beszámolóban az Elnök – a szolgáltatáselemek tervezett tartalmának ismertetésével együtt – megjelöli azon szolgáltatáselemet vagy szolgáltatáselemeket, amelyek egyetemes szolgáltatáselemként való további fenntartása indokolt.

A vizsgálat elkészítése érdekében az Elnök a korábban valamely egyetemes szolgáltatás nyújtására kijelölt szolgáltatók – INVITEL Távközlési Zrt., (a továbbiakban: **Invitel**), Magyar Telekom Távközlési

Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **Magyar Telekom**), "TARR" Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: **Tarr**), Vodafone Magyarország Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **Vodafone**) – számára a K/8943/2021., K/8946/2021., K/8948/2021., K/8950/2021. számokon, illetve a KL/12624/2021., a KL/12625/2021., KL/12627/2021., KL/12817/2021. számokon indított eljárásokban adatszolgáltatást írt elő, amelyekben az Eht. 2020. december 21-ét megelőzően hatályos 117. § b), c) és d) pontjaiban meghatározott szolgáltatáselemek nyújtására vonatkozó adatok, információk benyújtását írta elő. Az adatszolgáltatási határozatokban foglaltaknak megfelelően valamennyi érintett szolgáltató teljesítette adatszolgáltatási kötelezettségét, a beérkezett adatok mennyisége és minősége lehetővé tette a vizsgálat lefolytatását (a határozatok alapján benyújtott adatok a továbbiakban: **egyetemes adatszolgáltatás**). Az adatszolgáltatás eredményeként összesített adatokon túl a vizsgálat során az Ariosz Kft. „Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata” című, a Hatóság megbízásából 2020-ban készített tanulmánya (a továbbiakban: **NMHH piackutatás**) is felhasználásra került.

Jelen dokumentum az országos belföldi tudakozó nyújtása szolgáltatáselemre vonatkozóan, a Rendelet 23. § (4) bekezdésében foglalt szempontok alapján bemutatja az Elnök által elvégzett vizsgálatok eredményét.

Jelen dokumentum kizárólag az országos belföldi tudakozó nyújtása szolgáltatáselemre vonatkozó vizsgálatot tartalmazza, a Rendelet 23. § (1) bekezdés a) és c) pontjaiban foglalt egyetemes szolgáltatáselemek Rendelet 23. § szerinti vizsgálatát vagy vizsgálatait az Elnök külön dokumentumban a későbbiekben teszi közzé.

2. Előzmények

2.1. Szabályozási keretek

Az Eht. hatályba lépését megelőzően hatályos a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény (a továbbiakban: **Hkt.**) a tudakozó szolgáltatást nem azonosította egyetemes szolgáltatásként, ugyanakkor a távbeszélő- illetve mobil rádiótelefon szolgáltatók számára előírta annak biztosítását, hogy előfizetőik igénybe vehessék bármely országos tudakozó szolgáltatást, illetve a Hkt. a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók és az egyetemes szolgáltatók számára előírta egy országos, minden távbeszélő és mobil rádiótelefon kapcsolási számra kiterjedő tudakozó szolgáltatás működtetését. A 2004. január 1-jén hatályba lépő Eht. az országos belföldi tudakozó szolgáltatást beemelte az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások körébe és ezt követően egészen az Eht. 2020. december 21-én hatályba lépett módosításáig elkülönült szolgáltatáselemként rögzítette. Az Eht. az egyetemes szolgáltatók kijelölését a törvény hatályba lépésekor a hírközlésért felelős miniszter, majd 2012. augusztus 25-től az NMHH Elnökének hatáskörébe utalta. Az ezzel kapcsolatos eljárás a vonatkozó miniszteri, illetve NMHH rendeletekben¹ került meghatározásra. A vonatkozó rendeletek a kijelölés tekintetében alapszabályként pályázati eljárás lefolytatását írták elő, ennek sikertelensége esetén egyéb kritériumok alkalmazását rögzítették². A kijelölt szolgáltató(k) az országos belföldi tudakozó szolgáltatást a vonatkozó rendeletekben rögzített szabályoknak megfelelően, a miniszterrel kötött egyetemes szolgáltatási szerződéseikben, később az NMHH Elnökének kijelölési határozataiban – illetve adott esetben az Elnökkel kötött hatósági szerződésben – foglalt feltételek alapján voltak kötelesek nyújtani.

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletszabályokat a vonatkozó miniszteri, illetve NMHH rendeletek rögzítették³. A szolgáltatásnyújtási kötelezettség a teljes időszakban magában foglalta a telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetők névjegyzékét és címtárát tartalmazó belföldi tudakozó szolgáltatás telefonszolgáltatáson keresztül történő elérhetőségének biztosítását oly módon, hogy az országos belföldi tudakozó szolgálat rövid hívószámmal, az egyetemes szolgáltató által ellátott földrajzi hely (terület) bármely előfizetője által folyamatosan, azonos feltételekkel legyen hívható. A 97/2010. (III.31.) Kormányrendelet a kötelezettséget kiterjesztette a névjegyzék és címtár interneten keresztüli elérhetőségének biztosítására is.

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatást nyújtó szolgáltatók köre az Eht. hatályba lépését követően a következőképpen alakult. A volt koncessziós szolgáltatók (Magyar Telekom Távközlési Rt., Invitel Távközlési Szolgáltató Rt., Hungarotel Távközlési Rt., Emitel Távközlési Rt., Monor Telefon Társaság Rt.) és a hírközlésért felelős miniszter 2004. április 30-án kelt megállapodásaikkal módosították a

¹ 3/2004. (III. 4.) IHM rendelet – hatályos: 2004. III. 12. – 2013. X. 2. 13/2013. (IX. 25.) NHMM rendelet – hatályos: 2013. X. 3. – 2015. X. 31. 6/2015. (X. 26.) NMHH rendelet – hatályos: 2015. XI. 1. – 2020. XII. 20.

² Pályázat sikertelensége esetén 2013-ig a korábban egyetemes szolgáltatást nyújtó szolgáltató kijelölése, a 2013-tól a helyhez kötött telefonszolgáltatásokhoz való hozzáférés piacán jelentős piaci erejűként azonosított szolgáltató, ennek hiányában a legtöbb előfizetővel rendelkező szolgáltató kijelölése.

³ 8/2004. (IV. 20.) IHM rendelet – hatályos: 2004. V. 1. – 2010. III. 31. 97/2010. (III. 31.) Korm. rendelet. – hatályos: 2010. IV. 1. – 2013. X. 2. 13/2013. (IX. 25.) NHMM rendelet – hatályos: 2013. X. 3. – 2015. X. 31. 6/2015. (X. 26.) NMHH rendelet – hatályos: 2015. XI. 1. – 2020. XII. 20.

korábbi, 2002. évben kötött egyetemes szolgáltatási szerződéseiket⁴, amelyek immár tartalmazták az „Országos belföldi tudakozó nyújtása” megnevezésű egyetemes szolgáltatáselem nyújtására vonatkozó kötelezettséget. E szerződések 2008. december 31-i hatállyal megszűntek, és a 2009-es év vonatkozásában egyetemes szolgáltatási szerződések nem voltak hatályban. A szolgáltatók azonban jogszabály alapján, szerződés nélkül továbbra is nyújtották az országos belföldi tudakozó szolgáltatást. Ezt követően a Magyar Telekom, az Invitel és a Vodafone jogelődje, a UPC Magyarország Telekommunikációs Kft. az egyetemes szolgáltatás (beleértve a tudakozó szolgáltatást is) nyújtására vonatkozóan 2009. december 30-án előszerződést, majd 2011. évben egyetemes szolgáltatási szerződést kötöttek a miniszterrel azzal, hogy a szerződést 2010. január 1-jétől alkalmazzák. A szerződést a felek 2011. december 31-ig, határozott időtartamra kötötték. A 2012-2013. évben a szolgáltatók jogszabály alapján, szerződés nélkül továbbra is nyújtották az országos belföldi tudakozó szolgáltatást. Az NMHH Elnöke a 2013. év végén ajánlati felhívást tett közzé az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtására, amelynek eredményeként a 2014. április 3-án kelt határozatával az összességében legkedvezőbb ajánlatot tevő Invitelt jelölte ki egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatóként az országos belföldi tudakozó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatáselem nyújtásának vonatkozásában. Az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának kötelezettségtartalmát a felek a 2014. július 14-én kelt hatósági szerződésben rögzítették. Újabb ajánlati felhívás közzétételét követően az NMHH Elnöke a 2018. május 29-én kelt határozatával ismételtén az Invitelt jelölte ki egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatóként az országos belföldi tudakozó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatáselem nyújtásának vonatkozásában. Az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának kötelezettségtartalmát a felek a 2018. augusztus 6-án kelt hatósági szerződésben rögzítették.

2.2. Szolgáltatásnyújtás helyzete

Az országos belföldi tudakozó egyetemes szolgáltatáselemet 2014. szeptember 1-je óta az Invitel nyújtja az NMHH Elnökének kijelölő határozatai⁵ alapján, az NMHH Elnökével kötött hatósági szerződésekben⁶ foglalt tartalommal. Az Invitel az országos belföldi tudakozó szolgáltatás keretében biztosítja a tudakozó szolgálat előfizetői hozzáférésről vagy nyilvános telefonállomásról való elérését a 11800 hívószámon, ahol – amennyiben az előfizető az adatainak átadásához előzetesen hozzájárult – a következő tájékoztatást adja meg:

- a névvel és címmel megjelölt természetes vagy jogi személy előfizető-e és mi a kapcsolási száma;
- a kapcsolási számmal megjelölt hozzáférési pontnak ki az előfizetője és mi a címe;
- kapcsolási számmal megjelölt nyilvános telefonállomás milyen címen található, illetve egy adott címen található nyilvános telefonállomás mely kapcsolási számon hívható.

Az Invitel a fenti információkhoz való hozzáférést internetes tudakozón keresztül is lehetővé teszi.

⁴ A 2002. évben a hírközlésért felelős miniszter az Invitel Távközlési Szolgáltató Rt. alábbi jogelődjeivel kötötte meg az egyetemes szolgáltatási szerződéseket: V-fon Rt., Dunatel Rt., EgomCom Rt., KisdunaCom Rt., Bakonytel Rt.

⁵ 2014. április 3-án kelt, BI/1286-8/2014. számú, illetve 2018. május 29-én kelt SK/8413-4/2018. számú határozatok

⁶ 2014. július 14-én kelt BI/11991-11/2014. számú Hatósági szerződés, illetve 2018. augusztus 6-án kelt SK/15479-4/2018. számú Hatósági szerződés

3. Rendelet 23. § (4) bekezdése szerinti szempontok vizsgálata

3.1. Szolgáltatáselemek tényleges igénybevétele

A 2017-2020-as időszakban az országos belföldi tudakozó szolgáltatás igénybevétele a következőképpen alakult.

Tudakozó igénybevétele	2017	2018	2019	2020
Fogadott hívások száma (db)	1 545 188	1 374 530	1 387 199	856 607
Fogadott hívások forgalma (perc)	2 889 502	1 918 134	1 936 479	1 108 326
Átlagos híváshossz (perc)	1,87	1,40	1,40	1,29
Invitel előfizetők által indított hívások aránya (%)	7,2%	6,7%	5,6%	2,6%

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

Az adatokat vizsgálva megállapítható, hogy mind a fogadott hívások mennyisége, mind a hívások hossza csökkent a 2017-2020. időszakban (a hívások száma 45, a hívások forgalma 62 százalékkal csökkent). A 2020. év kiugró csökkenése – a hívások száma 38, a hívások forgalma 43 százalékkal csökkent az előző évhez képest – valószínűsíthetően összefüggésben van a COVID 19 veszélyhelyzet miatti korlátozásokkal, amelyek a gazdasági és egyéb aktivitások, tranzakciók mennyiségét csökkentették, ami az aktivitásokhoz, tranzakciókhoz szükséges kapcsolatfelvételek számában és így az ehhez kapcsolódó információkérések számában is átmeneti visszaesést okozott. A leírtak miatt a 2020. évi adatok használata a tudakozó szolgáltatáselem igénybevételével kapcsolatos tendenciák felmérése során félrevezető lehet. A 2017-2019-es időszaki adatok összességében szintén csökkenést mutatnak, ugyanakkor a csökkenés mértéke nem jelentős – a tényleges igénybevételi szintet jobban tükröző hívásszám esetén mindössze 10% – és a tendenciája sem egyértelmű (2018 és 2019 között nőtt az igénybevétel).

Az NMHH piackutatásában a tudakozó szolgáltató használatával kapcsolatban feltett kérdésre adott válaszok alapján megállapítható, hogy a tudakozó szolgáltatás igénybevétele továbbra is jelentősnek mondható, a 14 éven felüli lakosság 12%-a válaszolt igennel arra a kérdésre, hogy az elmúlt 6 hónapban használta-e a 11800-as telefonszámon elérhető országos telefonszám-tudakozót. (Mivel a kérdésfeltevés a járvánnyal érintett 2020-as évben történt, figyelembe véve a tényleges használatra vonatkozóan korábban bemutatott adatokat, valószínűsíthető, hogy normál körülmények között a 12%-os értéknél magasabb használati arány adódna.) A válaszadók demográfiai jellemzőinek vizsgálata alapján kisebb különbségek azonosíthatók a felhasználók egyes csoportjai között, átlagosnál nagyobb arányban jellemző a tudakozó használata a középkorúakra, a magasabb iskolázottságúakra, a nagyvárosiakra, a jobb anyagi helyzetűekre, az internethasználókra (de közülük is inkább azokra, akik nem érzik magukat kellőképp járatosnak az internethasználatban).

Használta Ön az elmúlt 6 hónapban az országos telefonszám tudakozót?	N	nem	igen	nem tudja/nincs válasz
Összesen	8 481 016	86,9%	12,0%	1,1%
Válaszadó korcsoportja				
14-29 éves	1 816 458	86,9%	11,3%	1,8%
30-39 éves	1 378 176	86,9%	11,8%	1,3%
40-49 éves	1 518 377	84,6%	14,4%	1,0%

50-59 éves	1 217 038	85,5%	13,7%	0,9%
60 éves vagy idősebb	2 550 967	89,1%	10,3%	0,6%
Válaszadó lakhelye				
Budapest	1 548 392	83,9%	15,2%	0,9%
megyeszékhely, megyei jogú város	1 734 949	80,6%	18,3%	1,1%
város	2 742 600	91,2%	7,8%	1,1%
község	2 455 074	88,6%	10,2%	1,2%
Válaszadó iskolai végzettsége				
Max. 8 általános	1 966 106	91,3%	7,2%	1,5%
Szaktunókásképző	2 099 988	87,7%	11,3%	1,0%
Érettségi	2 699 261	85,3%	13,5%	1,1%
Diploma	1 715 661	83,5%	15,9%	0,7%
Válaszadó gazdasági aktivitása				
Aktív dolgozó	4 973 159	85,2%	13,8%	0,9%
Nyugdíjas	2 223 091	89,9%	9,4%	0,7%
Tanuló vagy egyéb inaktív	1 284 766	88,3%	9,3%	2,5%
Internet használatban való gyakoriság				
Nem internetezik	1 535 953	92,9%	6,0%	1,1%
Nem sok mindent tud vagy teljesen kezdő	1 464 347	83,4%	16,0%	0,7%
Átlagos tudású	3 138 293	85,6%	13,1%	1,3%
Átlagnál lényegesen több tudással rendelkezik	1 728 207	86,4%	12,6%	1,0%
Teljesen profi	614 215	88,8%	9,8%	1,4%

Forrás: NMHH piackutatás

3.2. Szolgáltatáselemek helyettesíthetősége

Az országos egyetemes tudakozó szolgáltatás keretében az egyetemes szolgáltató biztosítja a tudakozó szolgálat elérését és – amennyiben az információ rendelkezésre áll – a felhasználó kérésének megfelelően tájékoztatást ad a megadott személy (vagy nyilvános állomás) kapcsolási számáról, illetve adott kapcsolási szám alapján megadja a kapcsolási számhoz tartozó előfizető (vagy nyilvános állomás) adatait (név, cím). Az egyetemes szolgáltató az adatok elérését ezen kívül online módon is biztosítja. Helyettesítési lehetőségként olyan, piaci alapon nyújtott szolgáltatások merülhetnek fel, amelyek a fenti típusú információk elérését biztosítják. Ennek megfelelően alapvetően a következő szolgáltatások jöhetnek szóba, mint az országos egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesítő szolgáltatásai:

- kereskedelmi alapon nyújtott tudakozó szolgáltatások;
- online tudakozó szolgáltatások;
- internetes keresők által nyújtott szolgáltatások;
- közösségi hálózatok.

A helyettesítési vizsgálatokkal kapcsolatban fontos hangsúlyozni, hogy az eltérő szabályozási cél miatt a vizsgálatok tartalmilag mást takarnak, mint a versenyjogi alapú ügyekben (pl. Eht. 62-66. § szerinti eljárás) lefolytatott vizsgálatok. Az egyetemes szabályozás alapvető célja, hogy bizonyos, a társadalmi életben való részvételhez szükséges szolgáltatások elérhetőségét valamennyi fogyasztó, felhasználó számára biztosítsa abban az esetben is, ha a szolgáltatás elérhetősége vagy megfizethetősége piaci alapon és közpolitikai eszközökkel sem biztosítható. Ennek megfelelően a helyettesítési vizsgálatok során nem elegendő, ha a fogyasztók egy része (határfogyasztók) számára rendelkezésre áll

helyettesítő szolgáltatás és azt ténylegesen használják, a helyettesítés lehetőségének közel teljeskörűnek kell lennie.

Kereskedelmi alapon nyújtott tudakozó szolgáltatások

A Magyar Telekom a 11818 hívószámon, az Invitel – a 11800 hívószámon elérhető egyetemes tudakozóval párhuzamosan – a 11888 hívószámon nyújt kereskedelmi alapú belföldi tudakozó szolgáltatást. A szolgáltatás keretében, amennyiben az információ rendelkezésre áll, a szolgáltatók név és cím alapján tájékoztatást adnak arról, hogy a névvel és címmel megjelölt természetes vagy jogi személy előfizető-e és mi a kapcsolási száma, a kapcsolási számmal megjelölt hozzáférési pontnak ki az előfizetője és mi a címe, továbbá a kapcsolási számmal megjelölt nyilvános telefonállomás milyen címen található, illetve egy adott címen található nyilvános telefonállomás mely kapcsolási számon hívható.

Az információk teljeskörűsége és naprakészsége – az eltérő szabályozási környezet miatt – az egyetemes tudakozó szolgáltatás esetében ugyanakkor nagyobb mértékben biztosított. Az egyetemes tudakozó szolgáltatás esetében ugyanis – a 6/2015. (IX. 25.) NMHH rendeletben, illetve a helyébe lépő Rendeletben foglalt szabályok alapján – valamennyi, az előfizetőkhez telefonszámokat rendelő szolgáltató heti rendszerességgel köteles díjmentesen átadni az előfizetői adatokat az egyetemes szolgáltató számára, míg a kereskedelmi alapon nyújtott tudakozó szolgáltatás esetében az adatátadás csak az Eht. 146. §-ban foglalt általános előírások szerint valósítható meg, mely szerint „*minden, az előfizetőkhez telefonszámokat rendelő szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul*”. Ebben az esetben tehát az adatok átadása nem díjmentes, illetve az adatátadás a törvényben rögzített feltételek teljesülésének hiányában visszautasítható. Vita esetén az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendelet⁷ (a továbbiakban: **Eszr.**) alapján jogvitás eljárás indítható, amelynek eredményeként a Hatóság határozza meg az adatok átadásához kapcsolódó feltételeket. Fontos hangsúlyozni, hogy a jogszabályi környezetből önmagában nem következik, hogy kereskedelmi alapon nyújtott tudakozó szolgáltatáson keresztül nem biztosítható az elérhető információknak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz hasonló teljeskörűsége és naprakészsége, ez azonban jelentősebb erőforrásigénnyel jár.

Az egyetemes és a kereskedelmi alapú tudakozó szolgáltatások elérésének díjai között a következő eltérések azonosíthatók a hazai piac legnagyobb, legtöbb előfizetővel rendelkező és az előfizetők döntő többségét kiszolgáló telefonszolgáltatók esetében a 2020. december 31-én hatályos kiskereskedelmi díjak alapján:

Tudakozók elérésének bruttó díja (Ft/hívás)	Egyetemes tudakozó (11800)	Magyar Telekom tudakozó (11818)	Invitel tudakozó (11888)
Magyar Telekom (helyhez kötött és mobil)	110	110	110
Invitel	60	113	85
Vodafone	89	89	89

⁷ 2/2015. (III. 20.) NMHH rendelet, illetve a helyébe lépő 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet

Digi	120	200	108
Tarr	95	107	106
PR-Telecom	89	90	89
Telenor	146	136	166
Vodafone (mobil)	140	140	140
Digi (mobil)	120	200	108

Forrás: Szolgáltatói ÁSZF-ek

A szolgáltatók tudakozó szolgáltatásokkal kapcsolatos árazási gyakorlatában jelentősebb eltérések azonosíthatók. A Magyar Telekom és a Vodafone mobil hálózatából egységes díjon érhetőek a tudakozó szolgáltatások, míg a többi szolgáltató hol kisebb, hol nagyobb eltéréssel, de különböző díjat számít fel a különböző tudakozó szolgáltatásokra. Figyelembe véve, hogy az indított hívásforgalom – és így valószínűsíthetően a tudakozó szolgáltatások igénybevételére irányuló hívásforgalom is – nagy részben az egységes díjat, illetve a kisebb díjtérítéseket alkalmazó szolgáltatók hálózatából indul, ezért összességében megállapítható, hogy a különböző tudakozó szolgáltatók elérésének költségei tekintetében a felhasználók nem szembesülnek jelentős különbségekkel.

A kereskedelmi alapú tudakozó szolgáltatások igénybevétele jóval alacsonyabb, mint az egyetemes tudakozó szolgáltatásé, a tudakozó hívások több, mint 80%-a az egyetemes tudakozóra irányul. A tudakozó hívások átlagos hossza nem tér el érdemben az egyetemes tudakozóra irányuló hívásokétól.

Tudakozó szolgáltatások igénybevétele	2017	2018	2019	2020
Fogadott hívások száma (db)				
Egyetemes tudakozó (11800)	1 545 188	1 374 530	1 387 199	856 607
Magyar Telekom tudakozó (11818)	n.a.	272 274	208 487	194 132
Invitel tudakozó (11888)	24 693	29 971	18 520	14 425
Kereskedelmi alapú tudakozó szolgáltatók részesedése a hívásokból (%)				
	n.a.	18%	14%	20%
Átlagos híváshossz (perc)				
Egyetemes tudakozó (11800)	1,87	1,40	1,40	1,29
Magyar Telekom tudakozó (11818)	n.a.	1,31	1,26	1,28
Invitel tudakozó (11888)	1,37	1,41	1,38	1,39

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

A kereskedelmi alapú tudakozó szolgáltatásokra irányuló hívások mennyisége folyamatosan csökkent az elmúlt időszakban, az utolsó két évben 30%-kal esett vissza, a csökkenés döntő része a 2018-2019-es időszakban következett be. Az egyetemes tudakozóra és a kereskedelmi alapon nyújtott tudakozóra irányuló hívásforgalom együttes vizsgálata alapján nem azonosítható egyértelmű összefüggés, a szolgáltatások igénybevételei aránya nem változott érdemben a vizsgált időszakban, a felhasználók tehát

továbbra is döntően az egyetemes tudakozó szolgáltatást veszik igénybe, amennyiben a telefonszolgáltatás előfizetőivel kapcsolatos felvilágosításra van szükségük.

A kereskedelmi alapon nyújtott szolgáltatások vizsgálata alapján megállapítható, hogy a szolgáltatások főbb jellemzői, elsősorban a nyújtott információk köre és a szolgáltatások ára tekintetében ezek a szolgáltatások az egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesítőjének tekinthetők, a tényleges használat vizsgálata alapján ugyanakkor az állapítható meg, hogy a felhasználók nagyobb része továbbra is az egyetemes szolgáltatást veszi igénybe. További helyettesítési korlátot jelent, hogy a kereskedelmi alapon nyújtott tudakozó szolgáltatások esetében a szolgáltatás alapjául szolgáló adatbázis naprakészsége, megbízhatósága a fent ismertetett jogszabályi keretek között kevésbé biztosítható.

Online tudakozó szolgáltatások

Online tudakozó szolgáltatást az egyetemes szolgáltató mellett több szolgáltató is üzemeltet, jellemzően a szolgáltatók saját előfizetőinek adatai érhetők el, más szolgáltatók előfizetőinek adatait az Invitel egyetemes szolgáltatás keretében üzemeltetett online tudakozó szolgáltatása és a Magyar Telekom online tudakozó szolgáltatása tesz elérhetővé. Az online tudakozó szolgáltatásokon keresztül a felhasználók a telefonhívással elérhető tudakozó szolgáltatáshoz hasonlóan az előfizetők főbb adataival kapcsolatban (név, cím, telefonszám) indíthatnak lekérdezéseket. A kereséshez kötelezően megadandó információk köre és pontossága az adott szolgáltató által alkalmazott informatikai megoldástól függően eltérő, e tekintetben az Invitel egyetemes online tudakozó szolgáltatása és a Magyar Telekom online tudakozó szolgáltatása tekinthető a legrugalmasabban paramétereztetőnek.

Ahogy korábban megállapításra került, az elérhető információk mennyisége szempontjából alapvetően az Invitel és a Magyar Telekom online tudakozó szolgáltatása vethető össze a hangalapú egyetemes tudakozó szolgáltatással. A többi szolgáltató esetében az elérhető adatok köre alapvetően az Eht. 160. § (2) bekezdésében rögzített kötelezettség alapján az Eszr. 31 §-a szerint készített és az interneten nyilvánosságra hozott információk⁸ körére terjed ki, a helyettesítés lehetősége alapvetően behatárolt, mivel a telefonszolgáltatás előfizetőinek jelentős részével kapcsolatban az online tudakozó szolgáltatás mögötti adatbázis nem tartalmaz információt. Mivel az online tudakozó szolgáltatás és a hangalapú tudakozó szolgáltatás jellemzően ugyanarra az adatbázisra épül, ezért az Invitel egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott online tudakozó szolgáltatása és Magyar Telekom online tudakozó szolgáltatása tekintetében is érvényesek a hangalapú tudakozó szolgáltatásokkal összefüggésben tett megállapítások, az információk teljeskörűsége és naprakészsége az eltérő jogszabályi háttér miatt ebben az esetben is az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatás esetében biztosítható könnyebben, illetve kevesebb ráfordítással.

Az online tudakozó szolgáltatások díjmentesek, az ár oldaláról tehát nem beszélhetünk helyettesítési korlátról. A díjmentesség ellenére azonban a rendelkezésre álló⁹ használati adatok nem utalnak tömeges helyettesítésre, a hangalapú és az online tudakozók forgalmának változása között nem fedezhető fel összefüggés.

⁸ Az Eht. 160. § (2) bekezdése alapján 2015. VIII. 1. – 2021. VI. 29. között az Eszr. 32. §-a, 2021. VI. 30.-tól az Eszr. 31. §-a szerint készített előfizetői névjegyzékek elektronikus (internetes) változatai, amiket különböző neven biztosítják az egyes szolgáltatók (pl.: „Tudakozó”, „Telefonkönyv”, „Online telefonos tudakozó”, stb.), amiket e fejezet online tudakozóként azonosít.

⁹ Az egyetemes adatszolgáltatás keretében az Invitel úgy nyilatkozott, hogy nem gyűjti az online tudakozó szolgáltatáshoz kapcsolódó lekérdezések adatait, ezért az egyes szolgáltatások és szolgáltatók adatainak összehasonlítása adathiány miatt nem volt lehetséges.

A helyettesítés lehetőségét alapvetően befolyásolja a szolgáltatás elérhetősége. Az online tudakozó szolgáltatás eléréséhez internet hozzáférésre és kompetenciára van szükség, míg a hangalapú tudakozó szolgáltatás eléréséhez telefon hozzáférés szükséges. Az NMHH piackutatása alapján 2020-ban a háztartások 73%-a rendelkezett helyhez kötött internet vagy nagyképernyős mobil internet hozzáféréssel és a háztartások 68%-ában volt kisképernyős mobilinternet hozzáférése (egyének szintjén 67%-os penetráció). A helyhez kötött és mobil internet hozzáféréssel való ellátottságot együttesen vizsgálva 80%-os háztartási penetráció adódik, ami azt jelenti, hogy a háztartások 20%-a semmilyen internet hozzáféréssel sem rendelkezik. Helyhez kötött telefon hozzáférés a háztartások 50%-ában, míg mobil telefon hozzáférés a háztartások 94%-ában volt elérhető (egyének szintjén 94%-os penetráció). A telefon hozzáférés esetén a mobil és helyhez kötött szolgáltatás penetrációjának együttes vizsgálata alapján 97% feletti penetráció adódik, 2,7% azon háztartások aránya, ahol semmilyen telefon hozzáférés sincs. Az NMHH piackutatási adatai alapján megállapítható, hogy a 14 éves lakosság 82%-a használ internetet. Az internethasználók 83%-a internetezik otthon is és otthonán kívül is, 16%-uk csak otthon netezik. Az internetezők 17%-a úgy nyilatkozott, hogy nem sok mindent tud vagy teljesen kezdő az internet használat tekintetében. Az internethasználók döntő többsége (90% felett) napi gyakorisággal használja az internetet. Az internet szolgáltatáshoz való hozzáféréssel és a tényleges internet használattal kapcsolatos adatokat vizsgálva megállapítható, hogy a felhasználók 20%-a számára önmagában az internet hozzáférés hiánya miatt az online tudakozó szolgáltatás nem jöhet szóba, mint helyettesítő szolgáltatás. A felhasználók egy további – valószínűsíthetően kisebb – csoportja számára a digitális kompetenciák hiánya akadályozhatja a helyettesítést.

A helyettesítés lehetőségét a használat módjában meglévő eltérések tovább korlátozhatják. Az online tudakozó használatához a fogyasztónak meg kell találnia a megfelelő szolgáltatót, ezt követően a megfelelő hozzáférési felületet a szolgáltató honlapján (amely nem minden szolgáltató esetében érhető el a nyitó oldalról) és az adatokhoz való hozzáféréshez számos esetben ellenőrző kérdésekre („captcha”) is válaszolnia kell, ami a használatot nehezítheti. További problémát jelenthet, amennyiben a felhasználó a kívánt elérhetőségi adatokhoz mozgás közben kíván hozzájutni, ebben az esetben a hangalapú tudakozó szolgáltatás helyettesíthetősége korlátozottabb. Mindazonáltal a használat módjában meglévő eltérések nem tekinthetők objektív helyettesítési akadályoknak, a tényleges helyettesítés mértékét azonban csökkenthetik.

Az online tudakozó szolgáltatások vizsgálata alapján megállapítható, hogy a szolgáltatások főbb jellemzői, elsősorban a nyújtott információk köre és a szolgáltatások ára tekintetében ezek a szolgáltatók az egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesítőjének tekinthetők, a szolgáltatások elérhetősége azonban a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használatához szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozzák. További helyettesítési korlátot jelent, hogy – a kereskedelmi alapon nyújtott hangalapú tudakozó szolgáltatásokhoz hasonlóan – az online tudakozó szolgáltatások esetében a szolgáltatás alapjául szolgáló adatbázis naprakészsége, megbízhatósága a korábban ismertetett jogszabályi keretek között kevésbé biztosítható. A Hatóság számára elérhető forgalmi adatok is inkább a párhuzamos használatot és nem a helyettesítést támasztják alá.

Internetes kereső szolgáltatások

Az internetes kereső szolgáltatások esetében az előfizetők elérhetőségével kapcsolatban a felhasználó által fellelhető információk köre jóval szűkebb, mint az egyetemes szolgáltatás esetében. A felhasználó a keresett elérhetősegeket csak abban az esetben tudja fellelni, amennyiben az érintett előfizető, vagy – az érintett előfizető hozzájárulásával – más közreműködő az ezzel kapcsolatos információkat elhelyezte a világhálón és a keresőmotor a beírt információk alapján képes fellelni a keresett információt és ezeket meg is jeleníti. A helyettesítésre tehát elsősorban abban az esetben van lehetőség, ha az érintett előfizető kifejezetten törekszik arra, hogy az elérhetősegeit széles körben nyilvánosságra hozza.

Ez természetes személy előfizetők esetén kevésbé valószínű, nem természetes személy előfizetők esetében gyakori. Ez utóbbi esetben az elérhetőséggel kapcsolatos információk köre bővebb is lehet, mint, amit az egyetemes tudakozó szolgáltatás biztosít. A fellelt információk megbízhatósága és naprakészsége ugyanakkor nem garantált.

Az internetes kereső szolgáltatások használata jellemzően díjmentes, az ár oldaláról tehát nem beszélhetünk helyettesítési korlátról.

A szolgáltatások elérhetőségét az online tudakozó szolgáltatáshoz hasonlóan alapvetően befolyásolja, hogy a felhasználó rendelkezik-e internet hozzáféréssel és a használathoz szükséges megfelelő kompetenciákkal. Az online tudakozó szolgáltatások vizsgálatával összefüggésben leírtak itt is érvényesek, a szolgáltatások elérhetősége az internet hozzáférés hiánya miatt a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozza.

A leírtak alapján megállapítható, hogy az internetes kereső szolgáltatások nem tekinthetők az egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesítőjének. Az előfizetők elérhetőségével kapcsolatos információknak csak a töredéke érhető el a kereső szolgáltatásokon keresztül, ezen információk naprakészsége, megbízhatósága nem garantált, a szolgáltatások elérhetősége a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozzák.

Közösségi hálózatok

A közösségi hálózatok a felhasználók – a felhasználók által kötelezően, illetve opcionálisan megadott – adatait rendszerezett formában gyűjtik, illetve tárolják. Az adatok ugyanakkor csak abban az esetben nyilvánosak, ha ahhoz a közösségi hálózatot használó személy hozzájárult. Az előfizetők elérhetőségével kapcsolatban a közösségi hálózatokon keresztül elérhető információk köre tehát jóval szűkebb, kérdéses megbízhatóságú és kevésbé naprakész, mint az egyetemes szolgáltatás esetében. A helyettesítésre tehát ebben az esetben is elsősorban akkor van lehetőség, ha az érintett felhasználó kifejezetten törekszik arra, hogy az elérhetőségeit széles körben nyilvánosságra hozza. Ez természetes személy előfizetők esetén kevésbé valószínű, nem természetes személy előfizetők esetében gyakoribb.

A közösségi hálózatok használata jellemzően díjmentes, az ár oldaláról tehát nem beszélhetünk helyettesítési korlátról.

A közösségi hálózatok használata abban az esetben lehetséges, ha a felhasználó rendelkezik internet hozzáféréssel, a használathoz szükséges megfelelő kompetenciákkal és regisztrál az adott közösségi oldalon. Az online tudakozó szolgáltatások vizsgálatával összefüggésben leírtak itt is érvényesek, a szolgáltatások elérhetősége az internet hozzáférés hiánya miatt a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozza. Ebben az esetben a helyettesítés lehetőségét tovább szűkíti, hogy a felhasználók egy (kisebb)¹⁰ része nem használja a közösségi hálózatokat.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a közösségi hálózatok sem tekinthetők az egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesítőjének. Az előfizetők elérhetőségével kapcsolatos információknak csak a töredéke érhető el a közösségi hálózatokon keresztül (elérhető adatok – cím, telefonszám – jellemzően nem nyilvánosak), ezen információk naprakészsége, megbízhatósága nem garantált, a

¹⁰ A Hatóság piackutatási adatai (Ariosz Kft. Internetes felmérése az Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóiról az NMHH megbízásából, 2020) alapján a leginkább használt közösségi hálózat (Facebook) használata sem teljeskörű a hazai internetezők körében (92% használja a szolgáltatást)

szolgáltatások elérhetősége az internet hozzáférés hiánya miatt a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, a regisztráció szükségessége és a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozzák.

3.3. Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok

2014. óta az NMHH Elnöke által kijelölt egyetemes szolgáltatóként az Invitel nyújtja az országos belföldi tudakozó szolgáltatást. Az Invitel egyetemes tudakozó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kötelezettségeit az Invitel által az ajánlati eljárásban tett vállalásoknak megfelelően a hatósági szerződés rögzíti. A hatósági szerződés a szolgáltatás minőségével összefüggésben a tudakozó válaszüzeje és a névjegyzék frissítési gyakorisága tekintetében rögzíti az egyetemes szolgáltató által vállalt paramétereket. Előbbi mutatóra az Invitel havi átlagban legfeljebb 8 másodperces értéket vállalt¹¹ a hatósági szerződésben, míg a névjegyzék tekintetében az adatbázis 24 órás frissítési gyakorisága került rögzítésre¹². A tudakozó átlagos válaszüzeje tekintetében a vállalt és teljesült értékek az alábbiak szerint alakultak az elmúlt 6 éves időszakban.

Tudakozó átlagos válaszüzeje (mp)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Vállalt érték	9	9	9	8	8	8
Teljesített érték	8,22	7,44	7,35	7,44	6,49	9,58

Forrás: Invitel tudakozó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos éves adatszolgáltatásai

A tudakozó adatbázisának frissítési ideje tekintetében az Invitel a hatósági szerződésben rögzített vállalását csak 2018-ban nem teljesítette, de az elmaradás ebben az évben is elhanyagolható volt (vállaláshoz képest 98,90%-os, illetve az online tudakozónál 99,73%-os teljesítés). A szolgáltatásnyújtás minőségi paraméterei mellett a hatósági szerződés a szolgáltatásnyújtás egyes pénzügyi feltételeit, így a tudakozó szolgáltatás eléréséért felszámítható díjakat és a díjak módosításának módját is rögzítette. A hatósági szerződés mind a nagykereskedelmi, mind a kiskereskedelmi díj kiinduló szintjét rögzítette (nettó 45 Ft/hívás, illetve bruttó 60 Ft/hívás) és a díjak módosítását évi egy alkalommal teszi lehetővé az Invitel számára, amelynek mértéke nem haladhatja meg az adott évi fogyasztói árindex 2,8%-kal csökkentett mértékét. Az Invitel alkalmazott nagykereskedelmi és a saját előfizetők irányában alkalmazott kiskereskedelmi díjak – a hatósági szerződésekben rögzítettek szabályoknak megfelelően – a következőképpen alakultak az elmúlt 5 éves időszakban:

Tudakozó szolgáltatás díja (11800)	2016.12.31.	2017.12.31.	2018.12.31.	2019.12.31.	2020.12.31.
Kiskereskedelmi díjak (bruttó, Ft/hívás)					
Elérés Invitel hálózat előfizetői állomásáról	83	82	60	60	60
Nagykereskedelmi díjak (nettó)					

¹¹ A 2014-es hatósági szerződésben az Invitel 9 mp-es értéket vállalt.

¹² A 2014-es hatósági szerződésben az Invitel az interneten elérhetővé tett adatbázis frissítésére 36 órás időközöket vállalt.

Elérés külső hálózatról	40	40	45	45	45
-------------------------	----	----	----	----	----

Forrás: Invitel ÁSZF-ek, az Invitel referencia összekapcsolási ajánlatai és Invitel adatközlés

Ugyanebben az időszakban a helyhez kötött telefon hozzáférési piacon jelentősebb részesedéssel rendelkező szolgáltatók, illetve a mobil szolgáltatók az alábbi kiskereskedelmi díjakon biztosították előfizetőik számára az országos belföldi tudakozó szolgáltatás elérését:

Egyetemes tudakozó (11800) elérés díja (Ft/hívás)	2016.12.31.	2017.12.31.	2018.12.31.	2019.12.31.	2020.12.31.
Magyar Telekom (helyhez kötött és mobil)	110	110	110	110	110
UPC/Vodafone	89	89	89	89	89
Digi	120	120	120	120	120
Tarr	95	95	95	95	95
PR-Telecom	89	89	89	89	89
Telenor	146	146	146	146	146
Vodafone (mobil)	140	140	140	140	140
Digi (mobil)	-	-	-	-	120

Forrás: Szolgáltatói ÁSZF-ek

Az alkalmazott díjakat vizsgálva megállapítható, hogy a telefonszolgáltatások piacának jelentősebb szereplői az egyetemes tudakozó szolgáltatás eléréseért az Invitel által a tudakozó eléréseért felszámított nagykereskedelmi díjat jelentősen meghaladó, a hívások eljuttatásához kapcsolódó költségekkel nem magyarázható szintű díjat számítanak fel előfizetőik számára¹³. Az Invitel által a hatósági szerződésben vállalt és alkalmazott díjhoz képest a helyhez kötött szolgáltatók hálózatából jellemzően 48–100%-kal magasabb áron, míg a mobil szolgáltatók hálózatából ennél is magasabb, 83–143%-kal magasabb áron hívható az országos belföldi tudakozó szolgáltatás.

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatással kapcsolatos jelentősebb panasz felhasználói oldalról nem érkezett a Hatósághoz.

3.4. Szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igények

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igényekre egyrészt a tényleges használati adatokból, másrészt a fogyasztóknak a szolgáltatáselem használatával kapcsolatos piackutatási kérdésekre adott válaszaiból lehet következtetni.

¹³ A tudakozó hozzáférés végződés nagykereskedelmi díja 0,40 Ft/perc, illetve csökkentést követően 0,26 Ft/perc volt a vizsgált időszakban, amit a saját hálózati szakasz költsége sem haladhat meg jelentősen (a közvetlen összekapcsolás miatt tranzit díj nem merül fel), ami azt jelenti, hogy a hálózati költségek még egy két perces hívás esetén (a tudakozó hívások átlagos hossza 1 és 2 perc között van) is csak egy-két forintos nagyságot tesznek ki.

A tényleges használati adatok a 3.1. pontban részletesen bemutatásra kerültek. Az adatok alapján az látható, hogy a tudakozó szolgáltatás használata kismértékben csökkent a 2017-2019-es időszakban (a 2020-as év jelentős visszaesés valószínűsíthetően a járványhelyzet miatti korlátozásokkal függ össze és nem a fogyasztói igények csökkenése miatt következett be), ugyanakkor a csökkenési tendencia nem egyértelmű (2018 és 2019 között nőtt az igénybevétel). Az igénybevétel továbbra is jelentősnek mondható, a felhasználók évi közel 1,5 millió hívást kezdeményeztek még 2019-ben is.

A piackutatási adatok szintén arra utalnak, hogy továbbra is a fogyasztók jelentős része használja a tudakozó szolgáltatást, a piackutatási kérdésekre adott válaszok alapján a 14 éven felüli lakosság 12%-a az elmúlt 6 hónapban használta a 11800-as telefonszámon elérhető országos telefonszám-tudakozót (az igénybevevők demográfiai jellemzőivel kapcsolatban lásd még feljebb a 3.1. pontot).

3.5. Országos tudakozó szolgáltatás egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételére gyakorolt hatás

Az egyetemes tudakozó szolgáltatás a felhasználók számára elérhetővé, illetve könnyen hozzáférhetővé teszi a személyes, üzleti vagy hivatali célú kapcsolatfelvételhez szükséges elérhetőségi adatokat, ezzel csökkenti a gazdasági és társadalmi érintkezéshez kapcsolódó – pénzben kifejezhető és pénzben nem kifejezhető – költségeket.

A szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatásként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók csak helyettesítő szolgáltatások igénybevételével lennének képesek a kapcsolatfelvételhez szükséges információkhoz hozzájutni, aminek az időigénye és az ehhez kapcsolódó költségek jóval magasabbak lehetnek. A helyettesítő szolgáltatások vizsgálata során megállapításra került, hogy a fogyasztók egy jelentős része számára a vizsgált lehetőségek nem, vagy nem minden esetben jelentenek reális alternatívát. Amennyiben a kapcsolatfelvételhez szükséges információ más forrásból nem elérhető¹⁴, vagy a fogyasztó ismeret, kompetencia vagy hozzáférés hiányában nem tud hozzájutni (ezzel kapcsolatban lásd még a 3.2. pontban az online tudakozó szolgáltatással, az internetes kereső szolgáltatással és a közösségi hálózatokkal kapcsolatban leírtakat), akkor a kapcsolatfelvétel elmaradása a felhasználó és a keresett fél számára is – üzleti, hivatali kapcsolat esetén pénzben is kifejezhető – veszteséget okoz, illetve elmaradt haszonnal jár. Mindezek alapján megállapítható, hogy a szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók egy nagy számú csoportja¹⁵ esetében a társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvétel lehetősége sérül. A hatás mértéke – figyelembe véve az igénybevétel mértékét (évi közel másfél millió potenciális kapcsolatfelvétel) – jelentős. Figyelembe véve továbbá, hogy az országos egyetemes tudakozó szolgáltatás nyújtása nem veszteséges tevékenység, a szolgáltatás megszüntetésének –

¹⁴ Naprakész és teljeskörű (valamennyi szolgáltatóra kiterjedő) elérhetőségi adatokhoz csak az egyetemes országos belföldi tudakozó szolgáltatás használatával juthat hozzá a fogyasztó (ezzel kapcsolatban lásd még a 3.3.2. pontban leírtakat)

¹⁵ Az egyetemes szolgáltatás helyettesítésének vizsgálata során nem elegendő, ha a fogyasztók egy része (határfogyasztók) számára rendelkezésre áll helyettesítő szolgáltatás és azt ténylegesen használják, a helyettesítés lehetőségének közel teljes körűnek kell lennie (ezzel kapcsolatban lásd még a 3.2. pont második bekezdését). A használat mértékét (14 éven felüli lakosság több, mint 10%-a – lásd 3.1. pont) és a helyettesítési lehetőségek korlátozottságát figyelembe véve a helyettesítés lehetősége nem tekinthető közel teljes körűnek, a helyettesítési korlátok nagy számú fogyasztó esetén fennállnak.



azon kívül, hogy a fogyasztók egy jelentős része számára közvetlen hátrányt okoz – ösztársadalmi szinten is egyértelműen negatív a jövedelmi egyenlege.

4. Szolgáltatáselem fenntartásának indokoltsága

A 3. pontban elvégzett vizsgálatok alapján a következők állapíthatók meg:

- Szolgáltatáselem tényleges igénybevétele: az országos belföldi tudakozó tényleges igénybevétele kismértékben csökkent a 2017-2019-es időszakban¹⁶, az igénybevétel volumene és a szolgáltatás használóinak aránya azonban továbbra is magasnak mondható.
- Helyettesítés lehetősége: Az egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesíthetősége nem teljes körű, a felhasználók jelentős része számára a helyettesítés lehetősége korlátozott, amit a tényleges használati arányok is alátámasztanak. Mivel az egyetemes szolgáltatás helyettesítésének vizsgálata során nem elegendő, ha a fogyasztók egy része (határfogyasztók) számára rendelkezésre áll helyettesítő szolgáltatás és azt ténylegesen használják, a helyettesítés lehetőségének közel teljes körűnek kell lennie, ezért a helyettesítés oldaláról a szolgáltatáselem fenntartása tekinthető az indokolt szabályozói döntésnek.
- Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok: Az egyetemes szolgáltató a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos minőségi és pénzügyi feltételeknek megfelelt, a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok pozitívak, a Hatósághoz ezzel kapcsolatban bejelentés nem érkezett. A tudakozó szolgáltatás eléréséért felszámított kiskereskedelmi árak ugyanakkor jelentősen eltérnek egymástól az egyes szolgáltatók esetében.
- Fogyasztói igények: A tényleges használatra vonatkozó adatok és a piackutatási kérdésekre adott fogyasztói válaszok alapján a szolgáltatás iránt továbbra is jelentősnek mondható fogyasztói igény mutatkozik.
- Tudakozó szolgáltatás megszüntetésének hatásai: A tudakozó szolgáltatás megszüntetése esetén a fogyasztók egy nagy számú csoportja esetében a társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvétel lehetősége sérülne, a megszüntetés összetársadalmi szinten is egyértelműen negatív jövedelmi egyenlegű.

A leírtak abba az irányba mutatnak, hogy továbbra is szükség van egy egységes előfizetői adatbázison alapuló országos belföldi tudakozó szolgáltatás fenntartására. Az adatbázis megbízhatósága, teljeskörűsége, naprakészsége csak abban az esetben biztosítható, ha a szolgáltatók közötti adatátadás kötelező előíráson alapul. Erre a jelenlegi szabályozási keretek között akkor van lehetőség, ha a Hatóság az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtására a továbbiakban is egyetemes szolgáltatót jelöl ki.

Mindezek alapján az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatáselemként való további fenntartása indokolt.

¹⁶ A 2020-as év jelentős visszaesést okozott, ez azonban valószínűsíthetően a járványhelyzet miatti korlátozásokkal függ össze és nem a fogyasztói igények csökkenése miatt következett be.

5. Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem pontos tartalma

A Rendelet 23. § (2) bekezdése alapján, amennyiben az elvégzett vizsgálatok alapján valamely szolgáltatáselemre vonatkozó egyetemes szolgáltatási kötelezettség további fenntartása vagy módosított formában történő fenntartása indokolt, akkor az Elnök meghatározza a szolgáltatáselem pontos tartalmát. A 4. pontban foglalt indokok alapján az országos belföldi tudakozó egyetemes szolgáltatáselemként történő fenntartása továbbra is indokolt. A jelen pont bemutatja a szolgáltatáselem indokolt tartalmát.

5.1. Jogszabályi keretek

A Rendelet 25. §-a alapján, amennyiben az Elnök az elvégzett vizsgálatok eredményeként olyan szolgáltatáselemet azonosít, amely esetében az egyetemes szolgáltatási kötelezettség további fenntartása indokolt, a vizsgálatok eredményének közzétételét követő 60 napon belül a Hatóság internetes honlapján az egyetemes szolgáltatáselem vonatkozásában ajánlati felhívást tesz közzé, amely a következőket tartalmazza:

- a) az ajánlati felhívás tárgyát;
- b) az egyetemes szolgáltatáselemmel ellátandó földrajzi terület meghatározását;
- c) az egyetemes szolgáltatáselem tartalmát, nyújtásának pénzügyi, minőségi feltételeit;
- d) az egyetemes szolgáltatáselem nyújtása megkezdésének időpontját és az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának időtartamát;
- e) az ajánlat benyújtásának határidejét és helyét, valamint az ajánlat benyújtásának módját és formáját;
- f) a személyi, részvételi feltételeket;
- g) a szakmai alkalmasságra vonatkozó feltételeket, továbbá az ajánlathoz csatolandó dokumentumokat, nyilatkozatokat;
- h) az ajánlatok értékelésének elbírálási, súlyozási szempontjait, amelyek szerint valamely ajánlat a legjobb ajánlatnak minősülhet; és
- i) az ajánlati felhívásban foglaltak megsértésének jogkövetkezményét.

A Rendelet 27. §-a alapján a szolgáltatáselem nyújtására vonatkozó ajánlat más szolgáltató szolgáltatásának igénybevételével is tehető. A felsorolt ajánlati elemek közül az b), c), d) pontok vonatkoznak a szolgáltatás tartalmára, míg a h) pont az elbírálás szempontjait, az e), f), g) és i) pontok pedig az ajánlat benyújtásával kapcsolatos egyéb követelményeket rögzítik. A jelen vizsgálat a rendelet 23. § (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a szolgáltatáselem tartalmával kapcsolatos szempontokat tekinti át, ugyanakkor a szolgáltatók véleményének megismerése érdekében a vizsgálat a h) pont szerinti szempontokra is kitér.

A szolgáltatás tartalmának meghatározása során az Eht.-ban, az Eszr.-ben és a Rendeletben foglalt következő szabályok figyelembe vétele szükséges.

Az Eht. 162. § (4) bekezdése alapján a beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az Elnök rendeletében meghatározott, az előfizetőkre vonatkozó, a beszédcélú elektronikus hírközlési

szolgáltatást nyújtó szolgáltatók által e törvény alapján kezelt adatokat. Az adatok körével összefüggésben az Eszr. 31. §-a, valamint a Rendelet 35. § (1) bekezdése tartalmaz rendelkezéseket. Az Eszr. 31. § (3) és (4) bekezdései az előfizetői névjegyzékben kötelezően feltüntetett információk körében a következő előfizetői adatokat nevesítik:

- név,
- lakcím (székhely),
- előfizetői hívószám,
- igény esetén: előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon, fax),
- igény esetén: egyéni előfizető foglalkozása, iskolai végzettsége, szakképesítése (24 karakterig),
- igény esetén: egyéni előfizető esetén egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószám.

A Rendelet 35. § (1) bekezdése az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez előzetesen hozzájáruló előfizetők következő adatainak heti rendszerességű átadását írja elő a számfüggő hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára:

- név,
- lakcím (székhely),
- előfizetői hívószám.

A szolgáltatás tartalmának meghatározása során figyelembe veendő rendelkezést tartalmaz továbbá a Rendelet 38. §-a, amely szerint a szolgáltatáselem nyújtására kijelölt egyetemes szolgáltató a kijelölési határozatban előírt kötelezettségek teljesítéséről a kijelölési határozatban rögzített rendszerességgel és tartalommal adatot szolgáltat az Elnök részére.

5.2. Szolgáltatáselem pontos tartalmának meghatározása

A továbbiakban a szolgáltatáselem tartalma a korábban leírtaknak megfelelően a Rendelet 23. § (2) bekezdés b), c), d) és h) pontjaiban található szempontoknak megfelelően kerül meghatározásra. Az egyes szempontok vizsgálatát követően minden esetben dőlt betűvel, bekeretezve kiemelésre kerül a szolgáltatáselem adott szemponthoz kapcsolódóan tervezett tartalma.

Az egyetemes szolgáltatáselemmel ellátandó földrajzi terület

A szolgáltatásnyújtás a szolgáltatáselem Rendelet 23. § (1) bekezdés b) pontja szerinti elnevezésének megfelelően *országos kiterjedésű*, ami azt jelenti, hogy a kijelölt egyetemes szolgáltatónak, illetve – a Rendelet 35. § (4) bekezdésben foglaltak alapján – a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóknak biztosítaniuk kell, hogy a fogyasztók az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló NMHH rendelet¹⁷ szerinti országosan elérhető rövid hívószámmal elérjék a szolgáltatást. Ez egyrészt magába foglalja a hívások eljuttatásával kapcsolatos kötelezettséget, másrészt az egyetemes szolgáltatónak a belföldi hívószámról a rövid hívószámra irányuló hívások végződtetésével kapcsolatos kötelezettségét. Ennek megfelelően a kijelölő határozatnak vagy a hatósági szerződésnek rögzítenie kell az egyetemes

¹⁷ Jelenleg: az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet

szolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségét, illetve utalnia kell a hívások végződésével kapcsolatos általános jogszabályi kötelezettségeire.

Az egyetemes szolgáltatáselemmel ellátandó földrajzi terület a leírtaknak megfelelően országos kiterjedésű, a szolgáltatás keretében a kijelölt egyetemes szolgáltatónak a tudakozó szolgáltatás elérését országosan kell biztosítania a (11800) rövid hívószámmal, illetve online formában, a szolgáltató honlapjáról legfeljebb egy lépésben elérhető módon.

Az egyetemes szolgáltatáselem keretében nyújtott szolgáltatás

Az egyértelműség és az ellenőrizhetőség érdekében a kijelölési határozatnak a nyújtandó szolgáltatások körét egyértelműen rögzítenie kell. Annak érdekében, hogy a fogyasztók számára az előfizetők egységes, országos szintű névjegyzéke a lehető legegyszerűbben elérhető legyen, a hangalapú tudakozó szolgáltatás mellett indokolt az online egyetemes tudakozó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kötelezettség előírása. Ez utóbbi szolgáltatás a szolgáltatást igénybe venni képes fogyasztók és az egyetemes szolgáltató számára is költséghatékony megoldást jelent és csökkenti a hangalapú tudakozó szolgáltatás üzemeltetésével kapcsolatos terheket. Ennek megfelelően az egyetemes szolgáltatónak a hangalapú tudakozó szolgáltatás keretében az előfizetői adatok elérhetőségét folyamatosan (0-24) biztosítania kell a felhasználók számára, illetve az online tudakozó szolgáltatásnak is folyamatosan elérhetőnek kell lennie.

Az egyetemes szolgáltatáselem magában foglalja a folyamatosan elérhető (0-24) hangalapú és online tudakozó szolgáltatás biztosítását.

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás megnevezésében a „belföldi” szó a tudakozó szolgáltatáson keresztül elérhető hívószámokra vonatkozik. Ennek megfelelően a szolgáltatás csak a belföldi hívószámokkal kapcsolatos tudakozó szolgáltatás üzemeltetését foglalja magában. Mind a hangalapú, mind az online tudakozó esetében az egyértelműség érdekében rögzíteni szükséges a tájékoztatás tartalmával kapcsolatos előzetes követelményeket, egyértelműen rögzítve a tájékoztatás keretében megadott információk körét. A tájékoztatás keretében megadott információk körének módosítása a jelenleg nyújtott egyetemes szolgáltatáshoz képest nem indokolt, ennek megfelelően:

Az egyetemes szolgáltatónak a következő információkat kell megadnia mind a hangalapú, mind az online tudakozó szolgáltatás keretében:

- *név és cím alapján megjelölt természetes vagy jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság telefonszolgáltatás előfizetője-e, mi a belföldi hívószáma, illetve számai (amennyiben több előfizetői szám tartozik az előfizetőhöz, akkor hangalapú tudakozó szolgáltatás esetén a felhasználó kérésének megfelelően kell megadni a hívószámo(ka)t, online tudakozó szolgáltatás esetén az előfizetőhöz tartozó valamennyi előfizetői számot meg kell jeleníteni)*
- *belföldi hívószám alapján a hívószámhoz tartozó előfizető neve, címe, illetve – amennyiben rendelkezésre áll – egyéb adatai (pl. foglalkozás, további elérhető telefonszámok)*

Az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásához szükséges előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos feltételek

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás megnevezésében az „országos” szó nemcsak az ellátandó földrajzi területre utal, hanem a tudakozó szolgáltatás igénybevétele során elérhető adatok körére is, ami azt jelenti, hogy a tudakozó szolgáltatás alapjául szolgáló névjegyzéknek teljes körűen tartalmaznia kell valamennyi szolgáltató valamennyi olyan előfizetőjének adatait, aki az adatainak előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájárult. Az ehhez szükséges adatátadás jogszabályi kereteit az

Eht. és a Rendelet 5.1. pontban idézett rendelkezései biztosítják. A gyakorlatban a teljeskörűség a piaci szereplők körének változásai miatt nem minden esetben biztosítható¹⁸, ugyanakkor a szabályozásnak – az ésszerűségi kereteket is figyelembe véve – törekednie kell arra, hogy a tudakozó szolgáltatás alapjául szolgáló névjegyzék teljeskörű és naprakész legyen. Ennek megfelelően a kijelölő határozatnak vagy a hatósági szerződésnek rögzítenie kell az egyetemes szolgáltatónak az előfizetői névjegyzék készítéséhez és naprakészen tartásához kapcsolódó kötelezettségeit.

A teljeskörűség és naprakészség biztosítása érdekében az egyetemes szolgáltató köteles biztosítani, hogy a tudakozó alapjául szolgáló névjegyzék valamennyi, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató előfizetőinek adatait tartalmazza. Az egyetemes szolgáltató valamennyi érintett szolgáltató viszonylatában köteles az adatokat heti rendszerességgel frissíteni. Az egyetemes szolgáltató valamely érintett szolgáltató viszonylatában csak az érintett szolgáltatót érintő együttműködés során felmerülő, az egyetemes szolgáltatótól kívül álló objektív akadályok alapján mentesülhet az előfizetői névjegyzék összeállításával és naprakészen tartásával kapcsolatos kötelezettsége alól.

Szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételei

A szolgáltatás nagykereskedelmi és kiskereskedelmi ára közvetlenül befolyásolja a szolgáltatás eredményességét, illetve a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó esetleges veszteség mértékét. A tudakozó szolgáltatással kapcsolatos korábbi ajánlati eljárásban tett vállalások alapján megállapítható, hogy a hangalapú tudakozó szolgáltatás a hasonló piaci alapú szolgáltatásoknál alacsonyabb kiskereskedelmi díjak mellett is nyereségesen üzemeltethető. Ezt a vizsgálathoz kapcsolódó adatszolgáltatás során benyújtott szolgáltatói nyilatkozatok is alátámasztják. Az online tudakozó szolgáltatás üzemeltetéséből közvetlen bevétel nem keletkezik (közvetett hasznok jelentkezhetnek). Mindazonáltal még abban az esetben is, ha a szolgáltatásnyújtáson esetleg veszteség keletkezik, a Rendelet biztosítja, hogy az egyetemes szolgáltató – kérelmére – az egyetemes szolgáltatás nyújtásából keletkező nettó, kizárólag üzleti szempontok alkalmazása esetén elkerülhető és méltánytalan tehernek minősülő költségeit a Hatóság megtérítse.

A szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételeinek kialakításával összefüggésben szét kell választani a kijelölés lehetséges forgatókönyveit. Abban az esetben, ha a pénzügyi feltételek kialakítására ajánlati eljárást követően, a nyertes ajánlatban foglaltak alapján kerül sor, az ajánlatok elbírálása során kiemelt szempontnak kell lennie a vállalt kiskereskedelmi és nagykereskedelmi áraknak. Annak érdekében, hogy a tudakozó szolgáltatás ára a szolgáltatás igénybevételét ne korlátozza, az ajánlati felhívásban indokolt a vállalt kiskereskedelmi és nagykereskedelmi árak nagyságával és a díjmelés lehetséges mértékével kapcsolatos felső korlátok rögzítése. Az alkalmazandó díj e forgatókönyv esetén a nyertes ajánlatban tett vállalás alapján kerül meghatározásra.

Ajánlat benyújtásának hiányában vagy érvénytelen ajánlat esetén a Hatóság a kijelölési határozatban rögzíti a szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételeit. Ebben az esetben az ármegállapítás során kiindulási alapként – költségadatok hiányában – elsődlegesen az egyetemes tudakozó szolgáltatás és a piaci alapú szolgáltatások díjainak jelenlegi szintje szolgálhat. (E forgatókönyv esetén előfordulhat, hogy a Hatóság olyan díjakat határoz meg, amelyek az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásából származó

¹⁸ A Rendelet 35. § (1) bekezdése alapján az adatátadás első alkalommal nem automatikus, a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató első alkalommal az egyetemes szolgáltató írásbeli kérésére köteles átadni az adatokat. Ez azt jelenti, hogy egyes esetekben (pl. piacra újonnan belépő szolgáltatók, előfizetők szolgáltatók közötti átadása) átmeneti ideig előfordulhat, hogy a tudakozó adatbázis nem minden szolgáltató előfizetőjére kiterjedően tartalmazza az elérhetőségi adatokat.

nettó költséget eredményezhetnek a kijelölt szolgáltató számára. Ebben az esetben az egyetemes szolgáltató a Rendeletben foglalt rendelkezések alapján kérheti méltánytalan többletterhei megtérítését.)

Az egyetemes szolgáltatónak az online tudakozó szolgáltatás igénybevételét díjmentesen, a hangalapú tudakozó szolgáltatás igénybevételét a benyújtott ajánlatban vállaltak alapján a kijelölési határozatban rögzített kiskereskedelmi és nagykereskedelmi díjon kell biztosítania. Ajánlat benyújtásának hiányában vagy érvénytelen ajánlat esetén az egyetemes szolgáltató a tudakozó szolgáltatást a kijelölési határozatban rögzített díjon köteles nyújtani. A díj egysége: Ft/hívás. Az egyetemes szolgáltató egy tudakozó hívás keretében maximum 4 szám, illetve elérhetőség tekintetében köteles felvilágosítást nyújtani.

Szolgáltatásnyújtás minőségi feltételei

Az országos tudakozó szolgáltatás minőségét alapvetően a szolgáltatás elérés minőségi paraméterei, illetve a szolgáltatás alapjául szolgáló előfizetői névjegyzék minősége határozza meg. A szolgáltatásnyújtás minőségével kapcsolatos alapvető követelményeket már az ajánlati felhívásban szükséges rögzíteni, ezen felüli további minőségi követelmények ajánlati elbírálási szempontként való rögzítése nem indokolt.

A szolgáltatás elérés minőségi paraméterei tekintetében hangalapú szolgáltatás esetén a rendelkezésre állás, illetve az átlagos válaszidő, online szolgáltatás esetén a rendelkezésre állás tekinthető olyan minőségi paraméternek, amelynek értékét mindenképpen szükséges rögzíteni az ajánlati felhívásban, illetve a kijelölési határozatban.

A szolgáltatás folyamatos elérhetőségének biztosítása érdekében a rendelkezésre állás¹⁹ tekintetében mind a hangalapú szolgáltatás, mind az online tudakozó esetén 99,95%-os minimális érték előírása tekinthető indokoltnak az egyetemes szolgáltató számára.

Az átlagos válaszidő tekintetében a jelenleg alkalmazottnál szigorúbb követelmények előírása nem indokolt, ennek megfelelően a hangalapú tudakozó szolgáltatás esetében 8 másodperces átlagos válaszidő előírása indokolt.

Az előfizetői névjegyzék minőségét alapvetően annak teljeskörűsége és naprakészsége határozza meg. Az ehhez kapcsolódó jogszabályi kereteket a Rendelet korábban már tárgyalta 35. § (1) bekezdése rögzíti, mely szerint a számfüggő hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez előzetesen hozzájáruló előfizetők következő adatait heti rendszerességgel kötelesek átadni az egyetemes szolgáltatónak. A jogszabályi előírások tehát biztosítják az egyetemes szolgáltató számára, hogy az előfizetői névjegyzék frissítéséhez szükséges információkhoz teljeskörűen és heti rendszerességgel hozzájusson. Mivel a korábbiakban a névjegyzék összeállításával és naprakészen tartásával kapcsolatos kötelezettség egyértelműen rögzítésre került, ennek megfelelően az egyetemes szolgáltató ezzel kapcsolatos feladatait a kijelölési határozat egyértelműen rögzíteni fogja²⁰, ezen felül további minőségi paraméterek rögzítése nem indokolt.

¹⁹ A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.

²⁰ A tudakozó alapjául szolgáló névjegyzéknek valamennyi, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató előfizetőinek adatait tartalmaznia kell és az egyetemes szolgáltató valamennyi érintett szolgáltató viszonylatában köteles az adatokat heti rendszerességgel frissíteni.

Szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja és időtartama

A szolgáltatásnyújtás időtartama tekintetében az Eht. 163/L. §-ában foglalt rendelkezés kiemelt fontosságú, mely szerint ha az Elnök a szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatásként történő fenntartásáról dönt, a határozathozatalt követően három évente felülvizsgálja az ezen szolgáltatáselemek tekintetében előírt egyetemes szolgáltatási kötelezettségeket és dönt azok fenntartásáról, módosításáról vagy megszüntetéséről. Ennek megfelelően a szolgáltatásnyújtás időtartamát a kijelölési határozatban a törvényi előírásoknak és a szolgáltatásfolytonosság szempontjának figyelembe vételével úgy kell meghatározni, hogy az biztosítsa, hogy az egyetemes szolgáltatáselem nyújtása az Elnöknek a 3 éves felülvizsgálatot követően kiadott döntésében meghatározott szolgáltatásindítási vagy szolgáltatásmegszüntetési időpontig biztosított legyen. Ez a gyakorlatban 3 éves, vagy 3 évet kevéssel meghaladó szolgáltatásnyújtási időtartamot jelent.

A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontját a jogszabályi előírások mellett a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez szükséges időtartam befolyásolja. Az Eht. 163/L. §-a rendelkezik arról, hogy az egyetemes szolgáltatáselemeket az Elnök legkésőbb 2021. december 21-ig felülvizsgálja és dönt ezen szolgáltatáselemek egyetemes szolgáltatásként történő fenntartásáról, illetve ezen egyéb szolgáltatások tekintetében az egyetemes szolgáltató kijelöléséről az egyetemes szolgáltatással összefüggő szabályokról szóló rendeletében foglalt szabályok szerint. A törvényi előírások alapján tehát az Elnöknek a kijelölő határozatát legkésőbb 2021. december 21-ig meg kell hoznia, amely kijelölési határozatban rögzíti a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontját. A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez szükséges időtartamot elsősorban a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeinek kialakításának időigénye, illetve a tudakozó adatbázis összeállításához szükséges egyeztetés, adatátadás időigénye befolyásolja (e tekintetben a Rendelet 35. § (1) és (3) bekezdései rögzítenek 60 napos, illetve 30 napos határidőket). Az induláshoz szükséges minimális időszükséglet a pályázótól, illetve a kijelölt szolgáltatótól függ, a hasonló szolgáltatást jelenleg is nyújtó szolgáltatók esetében valószínűsíthető, hogy rövidebb időtartam is elegendő a felkészüléshez. A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontját ennek megfelelően a kijelölt szolgáltató személyétől függően célszerű megállapítani. A megalapozott döntés érdekében a pályázati eljárás során, illetve ajánlat benyújtásának hiányában, vagy érvénytelen ajánlat esetén a kijelölési határozat meghozatalát megelőzően indokolt a pályázókat, illetve a kijelölt szolgáltatót nyilatkoztatni a becsült felkészülési idő tekintetében. (A felkészülési idő elbírálási szempontként való rögzítése ugyanakkor nem indokolt, mert az indokolatlan előnyt biztosít a szolgáltatást jelenleg nyújtó szolgáltató számára.)

A leírtaknak megfelelően az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának időtartama legalább 3 év, a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja a kijelölési határozatban, illetve – amennyiben a kijelölt egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás nyújtása tárgyában hatósági szerződést köt, akkor – a hatósági szerződésben rögzített időpont.

Adatszolgáltatás

A Rendelet 38. §-a szerint a szolgáltatáselem nyújtására kijelölt egyetemes szolgáltató a kijelölési határozatban előírt kötelezettségek teljesítéséről a kijelölési határozatban rögzített rendszerességgel és tartalommal adatot szolgáltat az Elnök részére.

Az adatszolgáltatás alapvetően kettős célt szolgálhat, egyrészt segíti a szolgáltatásnyújtás megfelelőségének ellenőrzését, másrészt segíti az Elnököt a szolgáltatás fenntartásával kapcsolatos döntés megalapozása során. Az adatszolgáltatásnak tehát egyrészt a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos minőségi, pénzügyi és egyéb feltételeknek való megfeleléssel kapcsolatos információkra, másrészt a szolgáltatás tényleges igénybevételre vonatkozó adatokra kell kiterjednie.

A leírtak alapján a következő adatok, információk rendszeres (évenkénti) benyújtásának előírása indokolt az egyetemes szolgáltató számára:

- Előfizetői névjegyzékbe adatot szolgáltatók körével kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló,
- Előfizetői névjegyzék frissítésével kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló,
- Szolgáltatás rendelkezésre állásával, illetve – hangalapú tudakozó szolgáltató esetén – az átlagos válaszidővel kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló,
- Alkalmazott kiskereskedelmi, nagykereskedelmi díjakkal kapcsolatos beszámoló,
- Hangalapú tudakozó szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos beszámoló: fogadott hívások száma (hívásírányonkénti, időszakonkénti bontásban), bevételek, tájékoztatás sikeressége,
- Online tudakozó szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos beszámoló: keresések száma (időszakonkénti bontásban).

5.3. Szolgáltatáselem tervezett tartalma (összefoglaló táblázat)

A jelen pont az 5.1., 5.2. pontokban lefolytatott vizsgálatok eredményét egy táblázatban foglalja össze.

Országos belföldi tudakozó egyetemes szolgáltatáselem összefoglaló táblázata	
földrajzi terület:	- országosan elérhető szolgáltatás rövid hívószámmal (11800) és online, nyitó honlapról legfeljebb egy lépésben elérhető formában
nyújtott szolgáltatás:	- hangalapú és online tudakozó szolgáltatás, - folyamatos elérhetőség (0-24), - tájékoztatás tartalma: név és cím alapján hívószám(ok), hívószám alapján név és cím, egyéb adatok (foglalkozás, további hívószám) megadása
előfizetői névjegyzék	- valamennyi, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató előfizetőinek adatait tartalmazza, - heti gyakoriságú frissítés
a szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételei:	- kijelölési határozatban rögzített kiskereskedelmi és nagykereskedelmi díjak (nyertes ajánlatban vállalt díjaknak, ajánlat hiányában vagy érvénytelen ajánlat esetén Elnök által meghatározott díjaknak megfelelően), - díj egysége: Ft/hívás, maximum 4 tájékoztatás egy hívás keretében
a szolgáltatásnyújtás minőségi feltételei:	- rendelkezésre állás hangalapú és online tudakozó esetében is minimum 99,95%, - átlagos válaszidő maximum 8 mp
a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja és időtartama:	- kezdő időpont: kijelölési határozatban, illetve – amennyiben az egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás nyújtása tárgyában hatósági szerződést köt, akkor – a hatósági szerződésben rögzített időpont, - időtartam: legalább 3 év

<p>adatszolgáltatási kötelezettségek:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - előfizetői névjegyzékbe adatot szolgáltatók körével kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló, - előfizetői névjegyzék frissítésével kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló, - szolgáltatás rendelkezésre állásával, illetve az átlagos válaszüddel kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló, - alkalmazott kiskereskedelmi, nagykereskedelmi díjakkal kapcsolatos beszámoló, - hangalapú tudakozó szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos beszámoló: fogadott hívások száma (hívásirányonkénti, időszakonkénti bontásban), bevételek, tájékoztatás sikeressége, - online tudakozó szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos beszámoló: keresések száma (időszakonkénti bontásban)
<p>Ajánlatok elbírálásának szempontjai</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - tudakozó hozzáférés bruttó kiskereskedelmi díja, - tudakozó hozzáférés bruttó kiskereskedelmi díjának változása, - tudakozó hozzáférés nettó nagykereskedelmi díja, - tudakozó hozzáférés nettó nagykereskedelmi díjának változása 	