



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK
ELÉRHETŐVÉ TÉTELE EGYETEMES
SZOLGÁLTATÁSELEM
FENNTARTÁSÁNAK
INDOKOLTSÁGA

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

Közzétéve: 2021. október 1.

Tartalom

Tartalom.....	1
1. Jogi háttér.....	2
2. Előzmények.....	4
2.1. Szabályozási keretek.....	4
2.2. Szolgáltatásnyújtás helyzete.....	5
3. Rendelet 23. § (4) szerinti szempontok vizsgálata.....	8
3.1. Szolgáltatáselemek tényleges igénybevétele.....	8
3.2. Szolgáltatáselemek helyettesíthetősége.....	11
Hangalapú tudakozó szolgáltatások (ezen belül: országos belföldi tudakozó és a kereskedelmi alapon működtetett tudakozók).....	12
Online tudakozó szolgáltatások.....	14
Internetes kereső szolgáltatások.....	15
Közösségi hálózatok.....	15
3.3. Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok.....	16
3.4. Szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igények.....	18
3.5. Előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatás egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételére gyakorolt hatás.....	18
4. Szolgáltatáselem fenntartásának indokoltsága.....	20

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 is 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 igénybevétele;

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 előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatáselemre vonatkozóan, a Rendelet 23. § (4) bekezdésében foglalt szempontok alapján bemutatja az Elnök által elvégzett vizsgálatok eredményét.

Jelen dokumentum kizárólag az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatáselemre vonatkozó vizsgálatot tartalmazza, a Rendelet 23. § (1) bekezdésének a) és b) pontjaiban foglalt egyetemes szolgáltatáselemek Rendelet 23. §-a szerinti vizsgálatát vagy vizsgálatait az Elnök külön dokumentumban tette, teszi közzé.

2. Előzmények

2.1. Szabályozási keretek

Az Eht. hatályba lépését megelőzően hatályos a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény 47. § (3) bekezdés c) pontjának második fordulója az előfizetői névjegyzék elérhetővé tételét egyetemes szolgáltatásként azonosította. A 2004. január 1-jén hatályba lépő Eht. is az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások körében tartotta az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatást, és azt 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 előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatást a vonatkozó rendeletekben rögzített szabályoknak megfelelően, a miniszterrel kötött egyetemes szolgáltatási szerződéseikben, később az NMHH Elnökének kijelölési határozataiban foglalt feltételek alapján voltak kötelesek nyújtani.

Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletszabályokat a vonatkozó miniszteri, illetve NMHH rendeletek³, illetve a miniszterrel kötött egyetemes szolgáltatási szerződéseik rögzítették. A szolgáltatásnyújtási kötelezettség a teljes időszakban magában foglalta a telefonszolgáltatásra előfizetők névjegyzékének és címtárának elektronikus adathordozón vagy nyomtatott formában, budapesti vagy megyei bontásban történő évenkénti kiadását és igény esetén a telefonszolgáltatás előfizetői számára elérhetővé tételét. Az Eht. 160. § (5) bekezdése a névjegyzék térítésmentes átadását írta elő. A 97/2010. (III. 31.) Korm. rendelet rögzítette, hogy ha a nyomtatott előfizetői névjegyzéket földrajzi területenként több részre bontva állítja elő a szolgáltató, az előfizető térítésmentesen csak az adatait is tartalmazó rész átvételére jogosult. A 13/2013. (IX. 25.) NHMM rendelet előírta az egyetemes szolgáltatók számára, hogy az előfizetői névjegyzéket a fentiekén kívül elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tegyék. Az előfizetői névjegyzék nyomtatott példányának legalább egy földrajzi számozási terület előfizetőinek adatait kellett tartalmaznia. Amennyiben a névjegyzék készítésére kötelezett egyetemes szolgáltató a nyomtatott telefonkönyvet több kötetben jelentette meg, akkor az előfizető annak a kötetnek az ingyenes

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 erejüként 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.

példányára volt jogosult, amely az előfizető adatait tartalmazta, vagy hozzájárulása esetén tartalmazhatta volna.

Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatást nyújtó szolgáltatók köre az Eht. hatályba lépését követően a következőképpen alakult. A volt koncessziós szolgáltatók (a Magyar Telekom Távközlési Rt., az Invitel Távközlési Szolgáltató Rt. jogelődjei⁴, a Hungarotel Távközlési Rt., az Emitel Távközlési Rt., a Monor Telefon Társaság Rt.) és a hírközlésért felelős miniszter 2002. évben kötött egyetemes szolgáltatási szerződése, majd a 2004. április 30-án kelt megállapodásaikkal módosított egyetemes szolgáltatási szerződése egyaránt tartalmazták az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele 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 előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatást. Ezt követően a Magyar Telekom, az Invitel és a Vodafone jogelődje, a UPC Magyarország Telekommunikációs Kft. az egyetemes szolgáltatás (beleértve az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele 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. években a szolgáltatók jogszabály alapján, szerződés nélkül továbbra is nyújtották az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatást. 2014-et követően az Elnök kijelölése alapján a volt koncessziós szolgáltatók és jogutódjaik nyújtották a volt koncessziós területek határainak megfelelően. Ebben változást a 2018. évi kijelölés hozott, ahol öt számozási körzet esetében a korábbtól eltérő szolgáltatók kerültek kijelölésre⁵.

2.2. Szolgáltatásnyújtás helyzete

Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatáselemet a vizsgált időszakban a következő szolgáltatók nyújtották, illetve nyújtják az egyes számozási körzetekben:

A 2017 – 2018. években:

1. táblázat: Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatáselemet nyújtó szolgáltatók az egyes számozási körzetekben, a 2017-2018. években

Szolgáltató	Számozási körzetek
Magyar Telekom	1, 22, 23, 26, 34, 35, 36, 37, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 56, 59, 62, 69, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 87, 92, 93, 94, 96, 99
Invitel	24, 25, 27, 28, 32, 33, 57, 63, 66, 68, 88, 89, 95
Vodafone	29

⁴ V-fon Rt., Dunatel Rt., EgomCom Rt., KisdunaCom Rt., Bakonytel Rt.

⁵ A 62-es számozási körzetben az Invitel helyett a Magyar Telekom, a 74-75-ös számozási körzetek esetében a Magyar Telekom helyett a Tarr, a 32-es és 88-as számozási körzetekben az Invitel helyett a Vodafone jogelődje, a UPC Magyarország Telekommunikációs Kft. került kijelölésre.

A 2019. évtől:

2. táblázat: Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatáselemet nyújtó szolgáltatók az egyes számozási körzetekben, a 2019. évtől

Szolgáltató	Számozási körzetek
Magyar Telekom	1, 22, 23, 26, 34, 35, 36, 37, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 56, 59, 62, 69, 72, 73, 76, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 87, 92, 93, 94, 96, 99
Invitel	24, 25, 27, 28, 33, 57, 63, 66, 68, 89, 95
Vodafone	29, 32, 88
Tarr	74, 75

A szolgáltatás pontos tartalma a 2020. december 21-ig hatályos Eht. 117. § d) pontjában, az Eht. 160. § (5) bekezdésében, illetve a 6/2015. NMHH rendelet 22. § (3) – (5) bekezdésében foglaltaknak megfelelően:

- a helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetők adatait tartalmazó előfizetői névjegyzék készítése és évente legalább egyszer nyomtatott formában és elektronikus adathordozón történő kiadása, valamint elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tétele (a névjegyzék kiadása területi bontásban is lehetséges úgy, hogy egy kötetnek, illetve egy adathordozónak legalább egy földrajzi számozási terület előfizetőinek adatait kell tartalmaznia);
- az előfizető erre vonatkozó igénye esetén az előfizetői névjegyzék előfizető rendelkezésére bocsátása évente egyszer térítésmentesen az előfizető választása szerint nyomtatva, vagy elektronikus adathordozón (a nyomtatott előfizetői névjegyzék több kötetben történő kiadása esetén az előfizető annak a kötetnek az ingyenes példányára jogosult, amely az előfizető adatait tartalmazza, vagy hozzájárulása esetén tartalmazná).

Az egyetemes adatszolgáltatás adatai alapján megállapítható, hogy a szolgáltatók a jogszabályban, illetve kijelölési határozatban rögzített küszöbértéknek megfelelő számú előfizetői névjegyzéket adnak ki, jellemzően megyei (budapesti) bontásban. A 2020-as évben a következőképpen alakult a kiadott előfizetői névjegyzékek száma:

3. táblázat: A 2020-as évben kiadott előfizetői névjegyzékek száma

Szolgáltató	Előfizetői névjegyzékben szereplő előfizetők száma	Kinyomtatott előfizetői névjegyzékek száma	Rendelkezésre bocsátott (átvett) nyomtatott előfizetői névjegyzékek száma	Elektronikus adathordozón elkészített előfizetői névjegyzékek száma	Rendelkezésre bocsátott (átvett) elektronikus előfizetői névjegyzékek száma
Magyar Telekom	381318	13130	10285	2275	1279

Szolgáltató	Előfizetői névjegyzékben szereplő előfizetők száma	Kinyomtatott előfizetői névjegyzékek száma	Rendelkezésre bocsátott (átvett) nyomtatott előfizetői névjegyzékek száma	Elektronikus adathordozón elkészített előfizetői névjegyzékek száma	Rendelkezésre bocsátott (átvett) elektronikus előfizetői névjegyzékek száma
Invitel	124646	1788	1440	127	127
Vodafone	61386	1700	650	80	20
Tarr	33231	100	90	0	0
Összesen	600581	16718	12465	2482	1426

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

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

3.1. Szolgáltatáselemek tényleges igénybevétele

A 2017 – 2020. évek közötti időszakban az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatáselem igénybevétele a következőképpen alakult:

4. táblázat: Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatáselem igénybevétele

Előfizetői névjegyzék elkészítése, az elkészített névjegyzékek átvétele	2017	2018	2019	2020
Kinyomtatott előfizetői névjegyzékek száma (db)	59950	35205	21483	16718
Rendelkezésre bocsátott (átvett) nyomtatott előfizetői névjegyzékek száma (db)	22571	24402	14751	12465
Átvett nyomtatott névjegyzékek aránya (%)	38%	69%	69%	75%
Elektronikus adathordozón elkészített előfizetői névjegyzékek száma (db)	31070	8800	4505	2482
Rendelkezésre bocsátott (átvett) elektronikus előfizetői névjegyzékek száma (db)	4625	4626	2442	1426
Átvett elektronikus névjegyzékek aránya (%)	15%	53%	54%	57%

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

Az adatokat vizsgálva megállapítható, hogy a 2017-2020. időszakban mind a kinyomtatott, mind az elektronikus adathordozón elkészített névjegyzékek száma jelentősen visszaesett (72%, illetve 92%-kal). A szolgáltatások tényleges igénybevételét tükröző számokban szintén jelentős csökkenés következett be négy év alatt: az átvett nyomtatott előfizetői névjegyzékek száma 45%-kal, az átvett elektronikus előfizetői névjegyzékek száma 69%-kal esett vissza. Az időszak végére a szolgáltatók által elkészített és a felhasználók által átvett névjegyzékek aránya mind a nyomtatott, mind az elektronikus névjegyzékek esetében javult.

Az előfizetői névjegyzékek átvételére jogosultak száma, azaz a helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetőinek száma, az egyetemes szolgáltatók által elkészített előfizetői névjegyzékek száma, az átvett előfizetői névjegyzékek száma, valamint ezen adatok arányszámai a vizsgált időszakban a következőképpen alakultak:

5. táblázat: A helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetőinek száma, az elkészített és az átvett előfizetői névjegyzékek száma, és ezen adatok arányszámai

A helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetőinek száma, az elkészített és az átvett előfizetői névjegyzékek száma, és ezen adatok arányszámai	2017	2018	2019	2020
Helyhez kötött telefon előfizetők száma (db, a 2020. évre vonatkozóan becslés)	2752284	2760323	2839114	2850000
Nyomatott formában és elektronikus adathordozón elkészített előfizetői névjegyzékek száma (db)	91020	44005	25988	19200
Nyomatott formában és elektronikus adathordozón elkészített előfizetői névjegyzékek aránya a helyhez kötött telefon előfizetők számához viszonyítva (%)	3,31%	1,59%	0,92%	0,67%
Nyomatott formában és elektronikus adathordozón rendelkezésre bocsátott (átvett) előfizetői névjegyzékek száma (db)	27196	29028	17193	13891
Nyomatott formában és elektronikus adathordozón rendelkezésre bocsátott (átvett) előfizetői névjegyzékek aránya a helyhez kötött telefon előfizetők számához viszonyítva (%)	0,99%	1,05%	0,61%	0,49%

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás, piacelemzési adatszolgáltatás (A helyhez kötött telefon előfizetők számára vonatkozóan hosszú adatsorok az Eht. 62-66. § szerinti piacelemzési eljáráshoz kapcsolódó adatszolgáltatásokból állnak rendelkezésre.)

Az adatokat vizsgálva megállapítható, hogy a 2017-2020. időszakban mind az elkészített, mind az átvett előfizetői névjegyzékek aránya jelentősen csökkent. Amíg az időszak kezdetén átlagosan minden 101-ik előfizető, addig az időszak végén már csak átlagosan minden 205-ik előfizető vette át a neki díjmentesen járó előfizetői névjegyzéket.

Az NMHH piackutatásában a névjegyzék használatával kapcsolatban feltett kérdésre adott válaszok magasabb használatra utalnak, mint az egyetemes adatszolgáltatás adatai, a 14 éven felüli lakosság 8,3%-a válaszolt igennel arra a kérdésre, hogy az elmúlt 6 hónapban használták-e a telefonkönyv bármilyen formáját. A válaszadók demográfiai jellemzőinek vizsgálata alapján nagyobb különbségek azonosíthatók a felhasználók egyes csoportjai között, átlagosnál nagyobb arányban jellemző a névjegyzék használata az idősebb korúakra (50 év fölött), a megyeszékhelyen, megyei jogú városban élőkre, az érettségivel vagy diplomával rendelkezőkre, a nyugdíjasokra.

6. táblázat: NMHH piackutatás válaszai: Használt Ön az utóbbi fél évben telefonkönyvet bárhol akár nyomtatott, akár CD vagy internetes formában?

Használt Ön az utóbbi fél évben telefonkönyvet bárhol akár nyomtatott, akár CD vagy internetes formában?	N	nem	igen	nem tudja/nincs válasz
Összesen	8481016	90,8%	8,3%	1,0%
Válaszadó korcsoportja				
14-29 éves	1816458	93,0%	5,5%	1,5%
30-39 éves	1378176	92,2%	6,4%	1,4%
40-49 éves	1518377	92,4%	6,9%	0,6%
50-59 éves	1217038	89,1%	10,1%	0,8%
60 éves vagy idősebb	2550967	88,1%	11,2%	0,7%
Válaszadó lakhelye				
Budapest	1548393	92,5%	6,4%	1,1%
megyeszékhely, megyei jogú város	1734948	86,5%	12,5%	1,0%
város	2742600	91,4%	7,4%	1,3%
község	2455075	92,0%	7,4%	0,6%
Válaszadó iskolai végzettsége				
Max. 8 általános	1966106	93,1%	6,0%	0,9%
Szakmunkásképző	2099988	92,2%	6,9%	0,9%
Érettségi	2699261	88,7%	10,1%	1,2%
Diploma	1715661	89,6%	9,5%	0,9%
Válaszadó gazdasági aktivitása				
Aktív dolgozó	4973159	91,2%	7,8%	1,0%
Nyugdíjas	2223091	88,6%	10,6%	0,8%
Tanuló vagy egyéb inaktív	1284766	92,7%	5,9%	1,4%
Válaszadó élethelyzete				
fiatal vagy középkorú egyfős háztartásban	539843	88,8%	10,0%	1,2%

fiatal többfős háztartásban	1705757	93,4%	5,2%	1,5%
középkorú többfős háztartásban	3684449	91,6%	7,4%	0,9%
idős egyfős háztartásban	704888	87,5%	11,4%	1,2%
idős többfős háztartásban	1846079	88,4%	11,1%	0,5%
Internet használatban való gyakorlottság				
Nem internetezik	1535953	90,5%	8,5%	1,0%
Nem sok mindent tud vagy teljesen kezdő	1464347	88,5%	11,0%	0,6%
Átlagos tudású	3138293	90,6%	8,6%	0,8%
Átlagnál lényegesen több tudással rendelkezik	1728207	91,9%	7,0%	1,1%
Teljesen profi	614215	94,8%	2,8%	2,4%

Forrás: NMHH piackutatás

3.2. Szolgáltatáselemek helyettesíthetősége

Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatás keretében az egyetemes szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetők adataiból előfizetői névjegyzéket készít, azt évente legalább egyszer nyomtatott formában és elektronikus adathordozón kiadja, valamint a helyhez kötött telefonszolgáltatás előfizetője kérésére az előfizetői névjegyzéket az előfizető választása szerint nyomtatva, vagy elektronikus adathordozón díjmentesen rendelkezésre bocsátja. Az egyetemes szolgáltatók az előfizetői névjegyzék elérését ezen kívül elektronikusan – legalább interneten keresztül – is biztosítják. Az előfizetői névjegyzékben – mivel a katalogizálás alapja az előfizető neve – a keresés egyirányú, név és cím alapján hívószámra (és a számozási körzet számára) lehet keresni, míg a fordított irányú keresés nem lehetséges.

Helyettesítési lehetőségként olyan jogszabályi kötelezettség alapján, illetve piaci alapon nyújtott szolgáltatások merülhetnek fel, amelyek a fenti típusú információk elérését biztosítják. Ennek megfelelően alapvetően a következő szolgáltatások jöhetnek szóba, mint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatás helyettesítő szolgáltatásai:

- hangalapú tudakozó szolgáltatások (ezen belül: országos belföldi tudakozó és a kereskedelmi alapon működtetett tudakozók);
- 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 teljes körűnek kell lennie.

Hangalapú tudakozó szolgáltatások (ezen belül: országos belföldi tudakozó és a kereskedelmi alapon működtetett tudakozók)

Az Invitel a 11800 hívószámon elérhető egyetemes tudakozó szolgáltatás keretében, amennyiben az információ rendelkezésre áll, név és cím alapján tájékoztatást ad 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. A Magyar Telekom a 11818 hívószámon, az Invitel – a 11800 hívószámon elérhető egyetemes tudakozóval párhuzamosan – a 11888 hívószámon nyújt kereskedelmi alapú 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 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 rendelet⁶ alapján jogvita 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 piaci alapon nyújtott országos tudakozó szolgáltatások jogszabályi hátterének és a szolgáltatásokon keresztül ténylegesen elérhető információknak a vizsgálata alapján megállapítható,

⁶ 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet, illetve a helyébe lépő 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.)

hogy – mivel az előfizetői névjegyzékek és a tudakozó szolgáltatások jellemzően azonos adatforráson (telefonszolgáltatók által átadott előfizetői adatok) alapulnak – a tudakozó szolgáltatások az elérhető információk köre tekintetében képesek az előfizetői névjegyzéket helyettesíteni. Megjegyzendő, hogy az elérhető információk mennyisége az előfizetői névjegyzék esetén jelentősen kisebb, hiszen az előfizető az átvett előfizetői névjegyzékben jellemzően csak egy vagy kisszámú számozási körzet – de a megyei (budapesti) kiterjedésűnél nem nagyobb terület – előfizetőinek adatait kapja meg.

A helyettesítést az ár oldaláról vizsgálva jelentős különbségek azonosíthatók az előfizetői névjegyzék és a hangalapú tudakozó szolgáltatások között. Az előfizetői névjegyzéket az egyetemes szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatás előfizetője kérésére köteles évente egyszer az előfizető kérésére az előfizető választása szerint nyomtatva, vagy elektronikus adathordozón rendelkezésre bocsátani. Az előfizetői névjegyzék igénybevétele tehát díjmentes. A tudakozó szolgáltatások eléréséért ezzel szemben a szolgáltatók hívásonként meghatározott díjat számítanak fel, amelynek mértéke szolgáltatóként eltérő.

7. táblázat: A tudakozók elérésének bruttó díja az adott szolgáltató hálózatából (Ft/hívás)

Tudakozók elérésének bruttó díja az adott szolgáltató hálózatából (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 (helyhez kötött)	89	89	89
Digi (helyhez kötött)	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 díjak mértékét vizsgálva megállapítható, hogy azok – kismértékű igénybevétel esetén – nem képezik a helyettesítés abszolút korlátját, azonban nagyobb mértékű igénybevétel esetén a helyettesítést az alacsonyabb jövedelmű fogyasztók esetén korlátozhatják.

A helyettesítést befolyásolhatja a szolgáltatások elérhetősége. A hangalapú tudakozó szolgáltatások elérése telefonszolgáltatás igénybevételével lehetséges. A korábbiakban megállapításra került, hogy a jogszabályi rendelkezések alapján az előfizetői névjegyzék átvételére a helyhez kötött telefonszolgáltatás előfizetői jogosultak, ami azt jelenti, hogy valamennyi, az előfizetői névjegyzéket használó előfizető rendelkezik helyhez kötött telefon hozzáféréssel, a hangalapú tudakozó

szolgáltatások elérhetősége tehát minden, az előfizetői névjegyzéket használó előfizető esetében biztosított, a helyettesítés lehetősége az elérhetőség oldaláról nem korlátozott.

Összességében megállapítható, hogy – bár a szolgáltatás elérésének ára az alacsonyabb jövedelmű fogyasztók esetén a helyettesítést kismértékben korlátozhatja – a tudakozó szolgáltatások esetében a helyettesítés lehetősége közel teljes körű.

Online tudakozó szolgáltatások

Online tudakozó szolgáltatást az egyetemes szolgáltató mellett több szolgáltató is üzemeltet, a szolgáltatás keretében 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 teszi 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 paraméterezhetőnek.

Az online tudakozó szolgáltatások alapjául szolgáló adatok köre elméletileg megegyezik a hangalapú tudakozó szolgáltatásokéval, ennek megfelelően az online tudakozó szolgáltatások a hangalapú szolgáltatásokhoz hasonlóan az elérhető információk köre tekintetében képesek az előfizetői névjegyzéket helyettesíteni.

Az online tudakozó szolgáltatások díjmentesek, az ár oldaláról tehát nem beszélhetünk helyettesítési korlátról.

A helyettesítés lehetőségét alapvetően befolyásolja a szolgáltatás elérhetősége. Az online tudakozó szolgáltatás eléréséhez internet hozzáférésre és kompetenciára van szükség. 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 (egyénekek 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. 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 internet használók 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 az előfizetői névjegyzéket 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 előfizetői névjegyzék 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” vagy az általános szerződési feltételek elfogadása, stb.) is válaszolnia kell, ami a használatot nehezítheti. Mindazonáltal a használat módjában meglévő eltérések nem tekinthetők objektív helyettesítési akadályoknak, a tényleges helyettesítés mértékét azonban csökkenthetik.

Az online tudakozó szolgáltatások vizsgálata alapján összességében megállapítható, hogy a szolgáltatások főbb jellemzői, elsősorban a nyújtott információk köre és a szolgáltatások ára tekintetében ezek a szolgáltatások az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele egyetemes szolgáltatáselem helyettesítőjének tekinthetők, a szolgáltatások elérhetősége azonban a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozzák. Ennek megfelelően az online tudakozó szolgáltatások esetében a helyettesítés lehetősége nem tekinthető közel teljes körűnek.

Internetes kereső szolgáltatások

Az internetes kereső szolgáltatások esetében az előfizetők elérhetőségével kapcsolatban a felhasználó által fellelhető információk köre jóval szűkebb, mint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele egyetemes szolgáltatáselem tekintetében. A felhasználó a keresett elérhetőseket 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 elérhetőseit 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 szolgáltatáselem 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 elérhetőse az internet hozzáférés hiánya miatt a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozza. Az előfizetők elérhetőségével kapcsolatos információknak csak a töredéke érhető el a kereső szolgáltatásokon keresztül, ezen információk naprakészsége, megbízhatósága nem garantált, a szolgáltatások elérhetőse a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozzák.

A leírtak alapján megállapítható, hogy az internetes kereső szolgáltatások – egyrészt az elérhető információk elégtelensége, másrészt az internet használattal összefüggésben felmerülő helyettesítési korlátok miatt – nem tekinthetők az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele egyetemes szolgáltatáselem helyettesítőjének.

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 előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele egyetemes szolgáltatáselem esetében. A helyettesítésre tehát ebben az esetben is elsősorban akkor van lehetőség, ha az érintett felhasználó kifejezetten törekszik arra, hogy az elérhetőseit

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)⁷ része egyáltalán nem használja a közösségi hálózatokat.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a közösségi hálózatok nem tekinthetők az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele egyetemes szolgáltatáselem helyettesítőjének. Az előfizetők elérhetőségével kapcsolatos információknak csak a töredéke érhető el a közösségi hálózatokon keresztül (elérhetőségi adatok – cím, telefonszám – jellemzően nem nyilvánosak), ezen információk naprakészsége, megbízhatósága nem garantált, a 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 szolgáltatók nyújtják az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatást.

A 2014 – 2018. években⁸:

8. táblázat: Az NMHH Elnöke által kijelölt, az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatást nyújtó egyetemes szolgáltatók és a számozási körzetek a 2014-2018. években

Szolgáltató	Számozási körzetek
Magyar Telekom	1, 22, 23, 26, 34, 35, 36, 37, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 56, 59, 62, 69, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 87, 92, 93, 94, 96, 99
Invitel	24, 25, 27, 28, 32, 33, 57, 63, 66, 68, 88, 89, 95
Vodafone	29

⁷ 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)

⁸ Az NMHH Elnökének BI/1289-3/2014. számú határozata alapján.

A 2019. évtől⁹:

9. táblázat: Az NMHH Elnöke által kijelölt, az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatást nyújtó egyetemes szolgáltatók és a számozási körzetek a 2019. évtől

Szolgáltató	Számozási körzetek
Magyar Telekom	1, 22, 23, 26, 34, 35, 36, 37, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 56, 59, 62, 69, 72, 73, 76, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 87, 92, 93, 94, 96, 99
Invitel	24, 25, 27, 28, 33, 57, 63, 66, 68, 89, 95
Vodafone	29, 32, 88
Tarr	74, 75

A kijelölt egyetemes szolgáltatóknak a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kötelezettségeit az NMHH Elnökének fentebb említett határozatai rögzítették, illetve rögzíti. A kijelölt egyetemes szolgáltatók az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásával kapcsolatosan az NMHH Elnökének fentebb említett határozataiban foglaltak szerint évente szolgáltatnak adatokat a kötelezettségük teljesítéséről. Ennek alapján a megelőző évre vonatkozóan beszámolnak az előfizetői névjegyzék kiadásának, valamint az elektronikusan hozzáférhetővé tett előfizetői névjegyzék frissítésének naptári napban meghatározott időpontjáról és a nyomtatott előfizetői névjegyzék kiadásának területi bontásáról.

A kijelölt egyetemes szolgáltatók az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásával kapcsolatos beszámolóiban, valamint az egyetemes adatszolgáltatásaikban foglaltak alapján megállapítható, hogy az egyetemes szolgáltatók a határozatokban rögzített szolgáltatási kötelezettségüknek a teljes szabályozási időszakban eleget tettek.

Az egyetemes adatszolgáltatás keretében az egyetemes szolgáltatók az alábbi szolgáltatási tapasztalataikat emelték ki:

- a szolgáltatók véleménye szerint a nyomtatott és elektronikus névjegyzék helyett az előfizetők ma már sokkal inkább a hangalapú vagy az internet adta lehetőségeket kihasználva keresnek rá egy telefonszámra (pl.: on-line tudakozók, cégek honlapja, Facebook oldalak, nyomtatott és egyéb média hirdetések, stb.);
- a szolgáltatók véleménye szerint az okostelefonok elterjedése is az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos igények folyamatos csökkenését eredményezi;
- a szolgáltatók véleménye szerint a nyomtatott telefonkönyv előállítása méltánytalan, meg nem térülő veszteséget okoz, valamint fenntarthatósági és környezetvédelmi szempontból is megkérdőjelezhető a névjegyzékek nyomdai úton történő előállítása.

Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele egyetemes szolgáltatáselemmel kapcsolatos panasz jogosult helyhez kötött telefon előfizetők részéről a vizsgált időszakban nem érkezett a Hatósághoz.

⁹ Az NMHH Elnökének SK/8414-2/2018. számú határozata alapján.

3.4. Szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igények

Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igényekre egyrészt a tényleges igénybevételi adatokból, másrészt a fogyasztóknak a szolgáltatáselem használatával kapcsolatos piackutatási kérdésekre adott válaszaiból lehet következtetni.

A tényleges igénybevételi adatok a 3.1. pontban részletesen bemutatásra kerültek. Az adatok alapján az látható, hogy a szolgáltatáselem igénybevétele jelentősen csökkent a 2017 – 2020-as időszakban. Az igénybevétel csekélynek mondható, a vizsgált időszak végén a jogosult előfizetőknek mindössze 0,49%-a vette át a nyomtatott vagy elektronikus adathordozón elkészített előfizetői névjegyzéket.

A piackutatási kérdésekre adott válaszok alapján a 14 éven felüli lakosság mintegy 8%-a használta az elmúlt 6 hónapban a telefonkönyv bármelyik formáját (az igénybevevők demográfiai jellemzőivel kapcsolatban lásd még feljebb a 3.1. pontot). Ez a százalékos érték magasabb igénybevételre utal, mint ami a tényleges igénybevételi adatokból – tehát az előfizetők által ténylegesen átvett névjegyzékek számából – következik. A hozzávetőleg 8% mintegy 700 ezer főt és a háztartások mintegy 9%-át, 365 ezer háztartást takar, ami jelentősen meghaladja az elmúlt négy éves időszakban összesen átvett névjegyzékek számát (87 308 db). Az eltérést a kérdésfeltevés jellege, az internetes névjegyzékek és az online tudakozók felhasználók általi összemossa, valamint az magyarázhatja, hogy a telefonkönyvet használók egy része valószínűsíthetően korábbi években átvett telefonkönyveket használ.

3.5. Előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatás egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételére gyakorolt hatás

Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele egyetemes szolgáltatás a felhasználók számára elérhetővé, illetve könnyebben hozzáférhetővé teszi a lokális és megyei kiterjedésű személyes, üzleti vagy hivatali célú kapcsolatfelvételhez¹⁰ 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 helyettesítő szolgáltatások igénybevételével lennének képesek a kapcsolatfelvételhez szükséges információkhoz hozzájutni, aminek az időigénye és az ehhez kapcsolódó költségek magasabbak lehetnek. A helyettesítő szolgáltatások vizsgálata során ugyanakkor megállapításra került, hogy az előfizetői névjegyzék közel teljes körű helyettesíthetősége biztosított, így a szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételének lehetősége nem sérül.

¹⁰ A megyei kiadású előfizetői névjegyzékek többnyire nem alkalmasak a regionális vagy országos kiterjedésű kapcsolatfelvételhez szükséges elérhetőségi adatok biztosítására (kivéve: Budapest és részben a regionális központok esetében).

Figyelembe véve továbbá, hogy az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele egyetemes szolgáltatáselem nyújtása gazdaságtalan, önmagában veszteséges tevékenység (amelynek költségét végső során a hírközlési szolgáltatások előfizetői, tehát a fogyasztók fizetnek meg a szolgáltatások díjaiban), a szolgáltatás tényleges igénybevétele nagyon alacsony mértékű, ami évről-évre tovább csökken, a szolgáltatás megszüntetésének ösztársadalmi szinten is egyértelműen pozitív a jövedelmi egyenlege.

4. Szolgáltatáselem fenntartásának indokoltsága

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

- Szolgáltatáselem tényleges igénybevétele: Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatás tényleges igénybevétele jelentősen csökkent a 2017-2020-as időszakban, az igénybevétel volumene és aránya marginális (2020-ban 13 891 db és 0,49%) és a szolgáltatás használóinak aránya is alacsonynak mondható.
- Helyettesítés lehetősége: Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatás helyettesíthetősége a hangalapú és online tudakozó szolgáltatásokon keresztül biztosított.
- Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok: Az egyetemes szolgáltatók a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos minőségi és pénzügyi feltételeknek a vizsgált időszakban megfeleltek, a szolgáltatásnyújtás ugyanakkor az alacsony forgalom miatt egyre nagyobb veszteséget termel az egyetemes szolgáltatóknak és a fenntartása évről-évre gazdaságtalanabb.
- Fogyasztói igények: A tényleges igénybevételre vonatkozó adatok alapján a szolgáltatás iránt jelentősnek mondható fogyasztói igény nem mutatkozik.
- Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatás egyetemes szolgáltatáselemként való előírása visszavonásának hatása: Az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatás megszüntetése a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételére nem gyakorol érdemi hatást.

A leírtak alapján az Előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatáselemként való további fenntartása nem indokolt.