

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 2023. évi felügyeleti terve

ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS ÉS
POSTA

AZ NMHH ELNÖKE JÓVÁHAGYTA
2023. január 3.

TARTALOM

BEVEZETÉS	2
PIACFELÜGYELET	5
I. Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó, a jelentős piaci erővel kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések	5
1. Bevezetés	5
2. EPF1/2023. – Az Európai Bizottság felhatalmazáson alapuló rendeletében meghatározott maximális hívásvégződtetési díjak alkalmazásával összefüggő kötelezettségek ellenőrzése.	5
II. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések	6
1. HPF1/2023. – Az Európai Unió Roaming Rendeletében szereplő új és megváltozott előírások betartásának ellenőrzése	6
ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET	7
I. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos általános hatósági felügyeleti ellenőrzések	7
1. Bevezetés	7
2. HÁF1/2023. - Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő elmulasztásával összefüggő kötbérfizetési szabályok teljesítésének ellenőrzése	8
3. HÁF2/2023. – A műsorelosztást végző szolgáltatók által kínált programcsomagok kötelezően továbbítandó elemeire és a közszolgálati programok programcsomagba helyezésére vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése	8
4. HÁF3/2023. – Az előfizető díjtartozása esetén alkalmazott szolgáltatói eljárások megfelelőségének ellenőrzése	8
5. HÁF4/2023. – Az előfizető által bejelentett hiba szolgáltató általi kezelésének ellenőrzése	9
6. HÁF5/2023. - Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex implementációja okán bevezetett rendelkezések gyakorlati alkalmazásának ellenőrzése a szolgáltatók szerződéskötési folyamatai során	9
II. Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések	10
1. Bevezetés	10
2. BEF1/2023. – Rádióberendezések vizsgálata	10
3. BEF2/2023. – A nagyfrekvenciás villamos berendezések, és egyéb nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő villamos vagy elektronikus berendezések elektromágneses összeférhetőségének (EMC) vizsgálata	11
4. BEF3/2023. – Interneten kínált berendezések vizsgálata	11
III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos általános hatósági felügyeleti ellenőrzések	12
1. Bevezetés	12
2. PÁF1/2023. – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése	12
3. PÁF2/2023. - A hivatalos iratok szabályszerű kezelésének és kézbesítésének ellenőrzése	13

BEVEZETÉS

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) feladatai az elektronikus hírközlési- és a postai szolgáltatásokkal kapcsolatban nagyon sokrétűek: az elektronikus hírközlési szektor szabályozó hatóságaként elemzi a piacokat, a verseny fenntartása érdekében kötelezettségeket állapít meg a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók számára, felügyelő hatóságként nyilvántartja a különféle elektronikus hírközlési és postai szolgáltatókat és szolgáltatásokat, felügyeli a szabályok betartását, a Hatóság Elnöke pedig jogalkotóként az ágazati szabályok részleteinek megalkotásáért felelős. Emellett a Hatóság a Média- és Hírközlési Biztos révén fontos szerepet tölt be az előfizetők és a végfelhasználók tudatosságának növelésében is.

A Hatóság egyik legfontosabb feladata ezek közül a hatósági felügyeleti tevékenység, amely azt hivatott biztosítani, hogy a Magyarországon szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési- és postai szolgáltatók működésük során a rájuk vonatkozó szabályokat betartva járjanak el.

A felügyeleti tevékenység egyik fő pillérét az elektronikus hírközlési szolgáltatások előfizetőitől és a postai szolgáltatások felhasználóitól érkező kérelmek, bejelentések nyomán indult eljárások jelentik, amelyek lehetővé teszik a piacon felmerülő negatív tendenciák gyors észlelését és a rájuk való rugalmas reagálást, emellett pedig fontos eszközök az előfizetők és felhasználók jogainak érvényesítésére.

A felügyeleti tevékenység másik fő részét a terv szerinti vizsgálatok lefolytatása jelenti. Ennek alapját, a felügyeleti tervet, a Hatóság minden évben a korábbi tapasztalatok, jogszabályváltozások, az előfizetőktől, felhasználóktól, piaci szereplőktől és más hatóságoktól érkező bejelentések, panaszok, kérelmek, jelzések, valamint a vonatkozó szabályozásban szereplő stratégiai célok figyelembevételével állítja össze, meghatározva benne azokat a témákat, amelyeket a következő évben vizsgálni tervez. A piaci változások, a szolgáltatások fejlődése és az év közben felmerülő problémák azonban szükségessé teszik azt is, hogy a Hatóság terven kívül is végezzen hivatalból indított ellenőrzéseket.

Az elektronikus hírközlésről¹ szóló törvény a felügyeletnek két formáját különbözteti meg:

A Hatóság felügyeleti tevékenységének jelentős részét képező általános hatósági felügyelet célja annak vizsgálata, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók egy-egy konkrét esetben a rájuk vonatkozó jogszabályokat, illetve a saját általános szerződési feltételeiket betartva jártak-e el. A Hatóság ezen eljárásai mind hivatalból, mind pedig az előfizetők által benyújtott kérelmek alapján indulhatnak. Amennyiben a vizsgálat eredményeként megállapítható, hogy az érintett szolgáltató nem a rá irányadó követelmények szerint járt el, a Hatóság kötelezi az eltérés megszüntetésére és szükség esetén szankciót is alkalmaz.

¹ 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)

Ritkábban, a piaci viszonyok alaposabb megismerését és a szabályozás hatékonyságának felmérését is igénylő komplex ügyekben alkalmazott eljárástípus a piacfelügyeleti eljárás. A piacfelügyelet körében a Hatóság hivatalból indított eljárásaiban átfogóan ellenőrzi és értékeli az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok érvényesülését a piacon. Ez a tevékenység átfogó képet ad az ellenőrzött szolgáltatásokról, a velük kapcsolatban felmerülő legfontosabb problémákról. A piacfelügyeleti eljárás lezárásaként a Hatóság egybefoglalt döntést hoz, amelyben minden ellenőrzött szolgáltatóra kiterjedően értékeli a jogszabályok érvényesülését, feltárja az eljárás során észlelt jogsértéseket és megfelelő szankciókat állapít meg a jogszerű működés helyreállítása és további biztosítása érdekében.

Emellett a piacfelügyelet fontos szerepet játszik a Hatóság szabályozással kapcsolatos feladatainak ellátásában is, mivel az eljárásokat lezáró határozatban meghatározza azokat a beavatkozási és cselekvési irányokat, amelyek a jövőre nézve elősegítik a jogérvényesülést és a hírközlési piac zavartalan, hatékony működését. A piacfelügyeleti eljárások eredményeit a Hatóság felhasználja saját rendeletalkotási tevékenységében, valamint szükség esetén javaslatot tesz a jogalkotónak a törvényi szabályozás módosítására is.

A postai szolgáltatásokra vonatkozóan a Postatörvény² lényegében azonos felügyeleti rendszert szabályoz, itt azonban a postai ágazati jogszabályok és az általános szerződési feltételek betartásának ellenőrzése mellett a Hatóság feladata az egyetemes postai szolgáltatás ellátását részleteiben szabályozó Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés felhasználói jogokat védő rendelkezéseinek teljesülését is vizsgálni és szükség esetén fellépni azok betartása érdekében.

A Hatóság felügyeleti eszközei több elemű, egymást kiegészítő rendszert alkotnak, amelyek az elektronikus hírközlési és a postai piac hatékony működését, a tisztességes verseny támogatását és az előfizetők, felhasználók jogainak, jogos érdekeinek védelmét szolgálják.

A 2021. év az elektronikus hírközlésben választóvonalat jelentett. A 2018-ban elfogadott új európai uniós keretszabályokat tartalmazó Európai Elektronikus Hírközlési Kódex³ előírásait az előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltatóknak legkésőbb 2021. június 30-tól teljes körűen alkalmazniuk kellett, ennek érdekében mind az Általános Szerződési Feltételeiket (ÁSZF) mind pedig a már megkötött előfizetői szerződéseket át kellett alakítaniuk. A Hatóság 2022-ben ezért kiemelten ellenőrizte, hogy a szolgáltatók az új szabályokat beépítették-e az eljárásaikba, gyakorlatukba, valamint azt, hogy az előfizetői jogviszonyra vonatkozó új előírásokat miként alkalmazzák. Ez a munka folytatódik 2023-ban is.

A postai szolgáltatások területén nem történt ilyen jelentős jogszabályi változás, a Hatóság továbbra is a szolgáltatások nyújtására vonatkozó feltételek betartását fogja ellenőrizni, kiemelt figyelmet fordítva az egyetemes postai szolgáltatásokra vonatkozó minőségi követelmények teljesülésére.

² 2012. évi CLIX. törvény a postai szolgáltatásokról

³ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1972. számú, 2018. december 11-i irányelve az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról (átdolgozás)

A másik, postai területhez kapcsolódó tervfeladat a hivatalos iratok szabályszerű kezelésével és kézbesítésével kapcsolatos átfogó vizsgálat lesz, mivel ezeknek az iratoknak a megbízható, határidőn belüli eljutása a címzettekhez mind az állam, mind a társadalom szempontjából nagyon fontos, és alapját képezi a közigazgatás és az igazságszolgáltatás megfelelő működésének.

A különféle vezeték nélküli átvitelrel működő berendezések egyre fokozódó elterjedése miatt továbbra is nagy jelentősége van annak, hogy a piacon csak olyan berendezések legyenek forgalomban, amelyek a működésük során nem okoznak a különféle vezeték nélküli hálózatok és rendszerek működésében káros zavarást, és a berendezések gyártói, valamint a forgalmazásban résztvevő szereplők a rájuk vonatkozó kötelezettségeket betartsák. Ezért a Hatóság 2023-ban továbbra is ellenőrizni fogja mind a rádióberendezésekre, mind a villamos berendezések elektromágneses összeférhetőségére vonatkozó előírások betartását. Ezen belül a piaci viszonyok átalakulását követve a Hatóság is évről-évre növekvő számban ellenőriz webáruházakat, internetes kereskedőket, mivel a végfelhasználók is egyre nagyobb arányban innen szerzik be a berendezéseket, és az internetes kereskedelem révén korábban a hazai piacon jelen nem lévő gyártók kínálata is elérhetővé vált.

PIACFELÜGYELET

I. Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó, a jelentős piaci erővel kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések

1. Bevezetés

Az elektronikus hírközlési törvény céljai és alapelvei között rögzítette a jogalkotó a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók befolyásának - a hatékony piaci verseny kialakulásához és fenntartásához szükséges mértékű - differenciált ellensúlyozását, továbbá a tisztességes és hatékony piaci verseny fenntartásának biztosítását.

A fenti célok elérésének egyik fontos eszköze a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók azonosítására és kötelezettségeik előírására irányuló eljárás, melynek során az NMHH Elnöke azonosítja az érintett piacokon a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat, továbbá e szolgáltatók számára a piacelemzés során feltárt versenyt korlátozó akadályok alapján indokolt, azokkal arányos kötelezettségeket ír elő. E kötelezettségek biztosítják az érintett szolgáltatók működésének átláthatóságát, a hálózatokhoz való hozzáférést, a díjak ellenőrizhetőségét, valamint a jogosult szolgáltatókkal szembeni egyenlő elbánást.

A kötelezettségek előírása mellett azonban kiemelten fontos azok betartásának ellenőrzése is, hisz a jogszabályi célok csak akkor érhetőek el, ha a Hatóság által a szabályozás keretében előírt követelményrendszer az elektronikus hírközlési szolgáltatók gyakorlatában érvényre is jut. A Hatóság a 2023. évben a számfüggő, beszédcélú személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatókra vonatkozó új, illetve módosult kötelezettségek teljesítését fogja elvégezni.

2. EPF1/2023. – Az Európai Bizottság felhatalmazáson alapuló rendeletében meghatározott maximális hívásvégződtetési díjak alkalmazásával összefüggő kötelezettségek ellenőrzése.

Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex (**Kódex**) felhatalmazása alapján a Bizottság kiadta az Unió egészében érvényes egységes vezetékes és mobil hívásvégződtetési díjakról szóló rendeletét⁴ (**Rendelet**), amely meghatározza a vezetékes és a mobil számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási piacokon kötelezően alkalmazandó maximális hívásvégződtetési díjakat. A hívásvégződtetési szolgáltatók a hálózatukon partnereik számára nyújtott teljes hívásvégződtetési szolgáltatásért a maximális hívásvégződtetési díjon felül nem számíthatnak fel egyéb díjat. 2023. január 1-jétől a Rendelet 4. cikkének (2) bekezdése alapján, a Magyarországon alkalmazandó maximális mobil hívásvégződtetési díj 0,4 eurócent/perc, valamint a Rendelet 5. cikkének (1) bekezdése alapján „az Unió egészében egységes maximális vezetékes hívásvégződtetési díj 0,07 eurócent/perc”.

⁴ A Bizottság (EU) 2021/654. számú, 2020. december 18-i felhatalmazáson alapuló rendelete az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az Unió egészében egységes maximális mobil hívásvégződtetési díj és az Unió egészében egységes vezetékes hívásvégződtetési díj meghatározásával történő kiegészítéséről

A Kódex 75. cikkének (3) bekezdése alapján a Hatóságnak évente jelentést kell tennie a Bizottság és a BEREC⁵ számára a Rendeletben foglaltak alkalmazásáról.

A vizsgálat célja a Rendeletben előírt kötelezettségek teljesítésének figyelemmel kísérése és az éves jelentés elkészítéséhez szükséges szolgáltatói adatok begyűjtése.

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

1. HPF1/2023. – Az Európai Unió Roaming Rendeletében szereplő új és megváltozott előírások betartásának ellenőrzése

Az Európai Unióban 2022. június végén új roaming szabályozás⁶ lépett hatályba. Az új Roaming Rendelet a korábbi szabályozás számos pontját megtartotta, azonban új elemek is bekerültek a jogszabályba. Ilyen új rendelkezés például, hogy főszabály szerint az előfizető által látogatott külföldi hálózat üzemeltetője köteles biztosítani, hogy az előfizető a barangolás során ugyanolyan minőségű szolgáltatást kapjon, mint belföldön. Azaz az előfizető a barangolási szolgáltatást olyan minőségben érje el, mintha ugyanazt a szolgáltatást belföldön venné igénybe.

Szintén újdonság, hogy a Roaming rendelet kiterjeszti a szabályozás hatályát a nem földfelszíni nyilvános mobilhírközlő hálózatokra is. Ennek keretében előírja a szolgáltatók részére azt, hogy minden észszerű lépést tegyenek meg annak érdekében, hogy nem szándékos műholdas hálózatra csatlakozás ne fordulhasson elő, példaként említve a műholdas hálózatokra csatlakozás tiltását is az előfizető kérésére. Valamint a barangolás során küldendő személyre szabott értesítéseket a szolgáltatóknak az új szabályozásból fakadóan már a műholdas hálózatokra felcsatlakozás esetén is küldeniük kell.

Emellett az új Roaming Rendeletben kiemelt jelentőséget kapnak az átláthatósági és tájékoztatással kapcsolatos szolgáltatói kötelezettségek. Ezért a korábbinál részletesebb előírások vonatkoznak a határmenti régiókban történő szándékolatlan roaming megelőzését szolgáló intézkedésekre, a külföldi hálózatra történő csatlakozáskor, illetve roaming szolgáltatás igénybevételekor esedékes tájékoztatási és értesítési kötelezettségekre és a személyre szabott díjszabási információkat a szolgáltatóknak most már a műholdas hálózatokra kapcsolódás esetén is küldeniük kell.

A Hatóság eddig is folyamatosan figyelemmel kísérte és ellenőrizte a szolgáltatók roaminggal kapcsolatos gyakorlatát, a 2023. évi vizsgálat célja kifejezetten annak ellenőrzése, hogy a szolgáltatók az új roaming előírásokat miként építették be az általános szerződési feltételeikbe, valamint hogyan alkalmazzák azokat a gyakorlatban.

⁵ Az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testülete (Board of European Regulators for Electronic Communications)

⁶ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/612. számú, 2022. április 6-i rendelete az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) (átdolgozás)

ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET

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

1. Bevezetés

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások körében a Hatóság főként az új, valamint a megváltozott szabályok betartását vizsgálja, de emellett minden évben bekerülnek a felügyeleti tervbe olyan témakörök is, amelyek kapcsán a Hatósághoz sok egyedi kérelem érkezik az előfizetőktől, vagy a Hatóság rendelkezésére álló piaci információk alapján a jogszabályok érvényesülése problematikus. A 2023. évben a Kódex átültetés nyomán alkalmazandó új szabályozások közül folytatja a Hatóság az előfizetői szerződések megkötésére, az ehhez kapcsolódó szolgáltatói tájékoztatási kötelezettségekre vonatkozó előírások érvényesülésének vizsgálatát, valamint tervfeladat témája lesz az is, hogy amennyiben a szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatás nyújtását késedelmesen kezdi meg, akkor az ezzel kapcsolatos kötbérfizetési kötelezettségeinek eleget tesz-e.

Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos egyik legfontosabb szabályegyüttes a szolgáltatás előfizető által bejelentett hibáinak kezelésére, a késedelmes hibaelhárítás esetén a szolgáltató által fizetendő kötbérré, valamint az ezekhez kapcsolódó értesítési kötelezettségekre vonatkozik. Az előfizetők joggal várhatják el, hogy a szerződés fennállása alatt a szolgáltatásokat folyamatosan igénybe tudják venni, és azt is, hogy amennyiben valamilyen hibát észlelnek, akkor azt a szolgáltató gyorsan és hatékonyan vizsgálja ki és – amennyiben az ő érdekkörében merült fel – javítsa ki. A Hatóság rendszeresen ellenőrzi, hogy a piacon működő szolgáltatók a hibakezelési eljárásaikat a jogszabálynak megfelelően alakították-e ki, ilyen módon kíván képet kapni a szabálykövetésről azoknál a kisebb szolgáltatóknál is, amelyekkel kapcsolatban – a kisebb előfizetőszám miatt – nem érkezik sok kérelem a Hatósághoz. A díjtartozás esetén követett szolgáltatói gyakorlatot szintén visszatérően ellenőrzi a Hatóság, mivel a tartozások behajtása során is érvényesülniük kell a jogszabályokban rögzített garanciáknak. A 2023. évben kiemelten a fizetési felszólításokkal kapcsolatos eljárásokat vizsgálja a Hatóság.

A konvergáló elektronikus hírközlési és médiaigazgatási szabályok határterületén található az előírások, amelyek valamely közpolitikai célból kötelezik a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtókat, hogy bizonyos meghatározott médiaszolgáltatásokat továbbítsanak az előfizetőknek, valamint biztosítani hivatottak ezeknek a médiaszolgáltatásoknak a széles körű elérhetőségét és könnyű megtalálhatóságát. A 2023. évben a Hatóság a digitális műsorterjesztési platformokra vonatkozó szabályokat fogja a szolgáltatók újabb csoportjánál ellenőrizni.

2. HÁF1/2023. - Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő elmulasztásával összefüggő kötbérfizetési szabályok teljesítésének ellenőrzése

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló rendelet⁷ (a továbbiakban: **Eszr**) 8. § (3) bekezdése a korábbiaktól eltérően szabályozza az előfizetői szerződés megkötését követően az abban foglalt szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vonatkozó határidő elmulasztása esetén fizetendő kötbér mértékét. A piacon elérhető ajánlatok sokféleségéhez igazodva a kötbért vagy a kedvezmények nélküli belépési díjból, vagy a szolgáltatás kedvezmények nélküli havidíjából, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díjból kell számítani a szolgáltatónak attól függően, hogy az előfizető számára melyik megoldás ad kedvezőbb eredményt.

A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy szolgáltatók maradéktalanul eleget tesznek-e a Rendelet 8. § (3) bekezdésében foglalt új kötbérfizetési szabályoknak.

3. HÁF2/2023. – A műsorelosztást végző szolgáltatók által kínált programcsomagok kötelezően továbbítandó elemeire és a közszolgálati programok programcsomagba helyezésére vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése

Az Mttv⁸ 74. § az előfizetői műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók részére közens előírásokat fogalmaz meg az általuk kialakított programcsomagok kötelezően továbbítandó elemeire, ezen belül különösen a közszolgálati médiaszolgáltatások programcsomagba helyezésére és továbbítására vonatkozóan.

A vizsgálat során a Hatóság megvizsgálja, hogy a szolgáltatók az Mttv. előírásainak megfelelően alakították-e ki programcsomagjaikat és megfelelően szerepeltetik-e azokat az általános szerződési feltételeikben. Emellett ellenőrzi a Hatóság azt is, hogy a közszolgálati és más, az Mttv. szerint kötelezően továbbítandó médiaszolgáltatásokkal kapcsolatos egyéb törvényi előírásokat teljesítik-e.

A feladat a 2021-ben és 2022-ben lefolytatott hasonló témájú vizsgálatok folytatását jelenti további műsorterjesztő szolgáltatók bevonásával.

4. HÁF3/2023. – Az előfizető díjtarozása esetén alkalmazott szolgáltatói eljárások megfelelőségének ellenőrzése

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályok az előfizetők védelmében pontosan meghatározzák az elektronikus hírközlési szolgáltatók jogosultságait a díjtarozások érvényesítése során. Különösen szigorú feltételek vannak arra, hogy a szolgáltatók mikor jogosultak díjtarozás miatt a szolgáltatást korlátozni, felfüggeszteni, illetve az előfizetői szerződést felmondani, hiszen ezek a lépések azzal járnak, hogy az előfizető a szolgáltatásokat csak erősen csökkentett mértékben, vagy egyáltalán nem tudja igénybe venni.

⁷ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet

⁸ A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény

A szabályozás fontos garanciális eleme, hogy az előfizető kellő időben értesüljön a tartozás tényéről, összegéről, a fizetési határidőről és a szolgáltató által a meg nem fizetés esetén alkalmazható következményekről.

Ahhoz, hogy a korlátozás jogával élhessenek, a szolgáltatóknak a fizetési határidőt mulasztó előfizetőt a díj esedékesség válását követően 8 napon belül megküldött felszólításban kell felhívniuk a teljesítésre. Az előfizetői szolgáltatás korlátozására a szolgáltató a felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően jogosult, ha az előfizetőnek ekkor is esedékes díj tartozása van. Amennyiben az előfizető a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem nem teljesít, a szolgáltató 15 napos felmondási idővel mondhatja fel az előfizetői szerződést. Ezzel kapcsolatban azonban nagy jelentősége van annak is, hogy a szolgáltatók csak olyan előfizetőnek küldjenek fizetési felszólítást, akinek ténylegesen van fennálló, lejárt esedékességű tartozása.

A tervfeladat annak feltárására irányul, hogy a szolgáltatók a jogszabályi kereteken belül hogyan alakították ki fizetési felszólítási gyakorlatukat, illetve annak ellenőrzésére, hogy a szolgáltatók a fizetési felszólítás kiküldése előtt megbizonyosodnak-e arról, hogy a tartozás ténylegesen fennáll-e.

5. HÁF4/2023. – Az előfizető által bejelentett hiba szolgáltató általi kezelésének ellenőrzése

Az előfizetői jogviszony egyik sarkalatos és a gyakorlatban továbbra is sok problémát okozó területe a szolgáltatás hibáinak szolgáltatók általi kezelése, amelyre a Kódex átültetését megvalósító jogszabályok is számos előírást tartalmaznak. A Hatóság az előző években jelentős számú előfizetői panaszt kapott a hibakezeléssel, hibaelhárítással kapcsolatban.

A vizsgálat tárgyát a hibakezelésre vonatkozó rendelkezések betartásának ellenőrzése képezi. Ezen belül kiemelt kérdésként kezeli a Hatóság annak ellenőrzését, hogy a szolgáltatók ÁSZF-jei tartalmazzák-e a hibabejelentő valamennyi elérhetőségét, a hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárást. Vizsgálja továbbá a Hatóság, hogy a szolgáltatók eljárásaikat valóban az irányadó szabályozásoknak megfelelően alakították-e ki, illetve léteznek-e olyan, folyamatokba épített biztosítékok, amelyek garantálják az előírásoktól eltérő működés időben történő felismerését és az eltérések megszüntetését.

A tervfeladat az előző években már lefolytatott hasonló vizsgálatok folytatását jelenti és azok tapasztalataira épít, de a piac eddig még nem ellenőrzött szereplőire is ki fog terjedni.

6. HÁF5/2023. - Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex implementációja okán bevezetett rendelkezések gyakorlati alkalmazásának ellenőrzése a szolgáltatók szerződéskötési folyamatai során

A Kódex számos újdonságot hozott az előfizetői szerződések tartalmi elemei és a szerződéskötési folyamat vonatkozásában annak érdekében, hogy az előfizetők valóban a szükséges információk birtokában, tudatos választás eredményeképpen

szereződhetnek. Az új szabályokat a hazai szolgáltatóknak legkésőbb 2021. június 30-tól a gyakorlatban is alkalmazniuk kell.

A Hatóság a HÁF1/2022. számú tervfeladat folytatásaként további szolgáltatóknál vizsgálja meg, hogy a szolgáltatók hogyan építették bele szerződéskötési folyamatukba az új és megváltozott jogszabályi előírásokat. Az előfizetői szerződések körében a Kódex egyik legjelentősebb újítása a szerződéskötési folyamatok során az adott előfizetői kör esetében az előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződéses adatok összefoglalója alkalmazásának kötelezettsége, ezért ennek jogszerűségét a Hatóság fokozott figyelemmel kíséri.

A tervfeladat végrehajtása során a Hatóság megvizsgálja a szolgáltatók eljárásrendjét, valamint mintavétellel kiválasztott szerződések esetében a tényleges szerződéskötési folyamatot is.

II. Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések

1. Bevezetés

A Hatóság elektronikus hírközléssel kapcsolatos feladatai közé az Eht. szerint nem csupán az elektronikus hírközlési szolgáltatások felügyelete tartozik, hanem a Hatóság figyelemmel kíséri a rádióberendezések piacát is, és ellenőrzi, hogy ezek a berendezések megfelelnek-e az Európai Unió keretszabályozásában és az azt átültető elektronikus hírközlési szabályokban rögzített alapvető követelményeknek.

Ellenőrzi a Hatóság azt is, hogy a nagyfrekvenciás villamos berendezések, és egyéb nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő villamos vagy elektronikus berendezések elektromágneses összeférhetőség (EMC) szempontból teljesítik-e az egységes uniós piacra vonatkozó előírásokat.

Ezek a vizsgálatok nem csupán a jogszerűen működő gazdasági szereplők védelmét és a piaci verseny tisztaságát szolgálják, hanem a rádióspektrum zavartalan és műszaki szempontból hatékony használatát, a meg nem engedett zavarások elkerülését is. Emellett a rádióberendezések esetében az utóbbi években több új forgalmazási követelmény is megjelent, ezért a Hatóság ellenőrzi azt is, hogy a gazdasági szereplők csak az ezeknek is megfelelő berendezéseket hoznak-e forgalomba. Mivel az Európai Unióban a berendezések piacán a termékek szabadon áramolhatnak, alapvető fontosságú, hogy minden tagállam megfelelően fellépjen a piacon forgalomba kerülő, nem megfelelő berendezésekkel és az azok forgalmazásában részt vevő gazdasági szereplőkkel szemben.

2. BEF1/2023. – Rádióberendezések vizsgálata

A rádióberendezések köre az elmúlt években folyamatosan bővült, mára már az élet minden területén tömegesen találkozhatunk velük. Sokféle felhasználási céljuk és az alkalmazott technológiai megoldások különbözősége mellett közös pontjuk az, hogy vezeték nélkül, a rádióspektrum felhasználásával kommunikálnak, ezért fontos, hogy eközben más spektrumhasználóknál ne okozzanak káros zavarást. A rádióberendezésekre vonatkozó európai uniós szabályozás az elmúlt években jelentősen átalakult, így a hatálya alá kerültek a korábban külön kezelt rádió- és

televízió vevőkészülékek, valamint a helymeghatározó rendszerek részét képező vevőberendezések is.

Ugyancsak bővült azoknak a követelményeknek a köre is, amelyek betartását a Hatóság ellenőrzi. Az Uniós Rádióberendezés Irányelvének⁹ átültetését célzó hazai szabályozás¹⁰ mellett 2022. márciusától ide tartozik a mobilkészülékekről érkező segélyhívások esetén a helymeghatározás szabályairól szóló¹¹ bizottsági rendelet is.

A tervfeladat keretében a Hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentációk tartalmát. A dokumentációban talált hiba, vagy hiányosság, vagy a berendezés nem-megfelelőségének gyanúja esetén a Hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

3. BEF2/2023. – A nagyfrekvenciás villamos berendezések, és egyéb nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő villamos vagy elektronikus berendezések elektromágneses összeférhetőségének (EMC) vizsgálata

E berendezések rendeltetése nem az elektronikus hírközlési tevékenységhez kapcsolódik, hanem működésük során valamilyen, a rádiófrekvenciás spektrumban megjelenő jelet, vagy mellékhatást keltenek. (Ilyen lehet bármilyen elektromos eszköz, pl. mosógép, mikrohullámú sütő, energiatakarékos izzó, szerszámgép stb.) Ezekre a berendezésekre az Európai Unió EMC irányelvének¹² átültetését elvégző nemzeti szabályozás¹³ állapít meg követelményeket.

A Hatóság az elektromágneses összeférhetőség szempontjából ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentáció tartalmát. A dokumentációban talált hiba, hiányosság, vagy a berendezés nem-megfelelőségének gyanúja esetén a Hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát vagy forgalmazását.

Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

4. BEF3/2023. – Interneten kínált berendezések vizsgálata

⁹ Az Európai Parlament és a Tanács 2014/53/EU számú, 2014. április 16-i irányelve a rádióberendezések forgalmazására vonatkozó tagállami jogszabályok harmonizációjáról és az 1999/5/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről

¹⁰ Eht, 2/2017 (I. 17.) NMHH rendelet a rádióberendezésekről

¹¹ A Bizottság (EU) 2019/320 számú, 2018. december 12-i felhatalmazáson alapuló rendelete a 2014/53/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a fenti irányelv 3. cikke (3) bekezdésének g) pontjában hivatkozott alapvető követelményeknek a mobilkészülékekről érkező segélyhívások esetén a hívó helymeghatározása céljából történő alkalmazására tekintettel való kiegészítéséről

¹² Az Európai Parlament és a Tanács 2014/30/EU számú, 2014. február 26-i irányelve az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó tagállami jogszabályok harmonizációjáról (átdolgozás)

¹³ Eht., 8/2016 (XII. 6.) NMHH rendelet az elektromágneses összeférhetőségről

A Hatóság folyamatosan figyelemmel kíséri a magyarországi internetes web-áruházak kínálatát.

A Hatóság az áruházak weblapján és a gyártók honlapján elérhető műszaki adatok alapján kiválasztja azon berendezéseket, amelyekről a korábbi gyakorlatnak megfelelően feltételezhető, hogy nem felelnek meg az alapvető követelményeknek, vagy a feltüntetett műszaki adatok alapján eleve nem megfelelőnek minősülnek.

Próbavásárlást követő laborvizsgálat és a bekért dokumentumok vizsgálata után megállapítja, hogy azok igazolják-e a berendezés megfelelőségét. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását.

III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos általános hatósági felügyeleti ellenőrzések

1. Bevezetés

A postai szolgáltatások piaca alapvetően két nagy részre osztható. Az egyetemes és az egyetemes helyettesítő postai szolgáltatások nyújtása csak kijelölés, illetve a Hatóság engedélye alapján lehetséges. Az egyetemes helyettesítő szolgáltatások nyújtása liberalizált, bármelyik piaci szereplő a Hatósághoz tett bejelentést követően megkezdheti a tevékenységét. A felügyeleti tervben évről-évre hangsúlyosan jelenik meg az egyetemes postai szolgáltatás megfelelőségének ellenőrzése, mivel egyrészt ezen a területen a piaci verseny nem érvényesülhet, másrészt az egyetemes szolgáltatásnak az ország egész területén a jogszabályban, illetve az állam, mint megrendelő által kötött Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződésben előírt minőségben rendelkezésre kell állnia. A 2023. évben a Hatóság egyrészt folytatja a belföldi küldemények átfutási idejének figyelemmel kísérését reprezentatív mintavételen alapuló mérésekkel, másrészt célvizsgálatot indít a hivatalos iratot tartalmazó küldemények kezelésére vonatkozó speciális előírások betartásának vizsgálatára.

2. PÁF1/2023. – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése

A Postatörvény és az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés speciális minőségi szabályokat rögzít az egyetemes postai szolgáltatásokat ellátó Magyar Posta Zrt. számára.

A tervfeladat célja a szabályozás szerinti szolgáltatói megfelelőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése az igénybevevői érdekek fokozottabb védelme céljából.

A vizsgálat lebonyolítását támogatja az egyetemes szolgáltatások átfutási idő alakulásának folyamatos nyomon követése, amely a szolgáltatótól független, a valós küldeményáramlási adatokon alapuló mintavételes eljárással, próbaküldemények alkalmazásával lebonyolított mérések adatai alapján történik.

3. PÁF2/2023. - A hivatalos iratok szabályszerű kezelésének és kézbesítésének ellenőrzése

Az egyetemes postai szolgáltató az ország teljes területén köteles és kizárólagosan jogosult a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás nyújtására. A hivatalos iratokhoz szigorított kezelési- és kézbesítési előírások fűződnek, amelyek azt hivatottak biztosítani, hogy az állami vagy önkormányzati szervek, valamint a jogszabályban meghatározott egyéb szervek vagy személyek által feladott ilyen típusú küldemények szabályszerű kézbesítéssel vagy a kézbesítés megkísérlésével az ahhoz kapcsolt jogkövetkezmények kiváltására alkalmasak legyenek, illetve a határidő számítás alapjául szolgálhassanak.

A hivatalos iratok jogszerű kézbesítésének tehát kiemelt jelentősége van. Erre tekintettel társítanak ezen küldeménnytípushoz a jogszabályi előírások szigorúbb rendelkezéseket, valamint többlétszabályozást a többi küldeménnytípushoz képest. A hatósági ellenőrzés során a Magyar Posta Zrt., mint egyetemes postai szolgáltató hivatalos iratokkal kapcsolatos kezelésének és kézbesítésének szabályszerűségét fogja vizsgálni a Hatóság.