



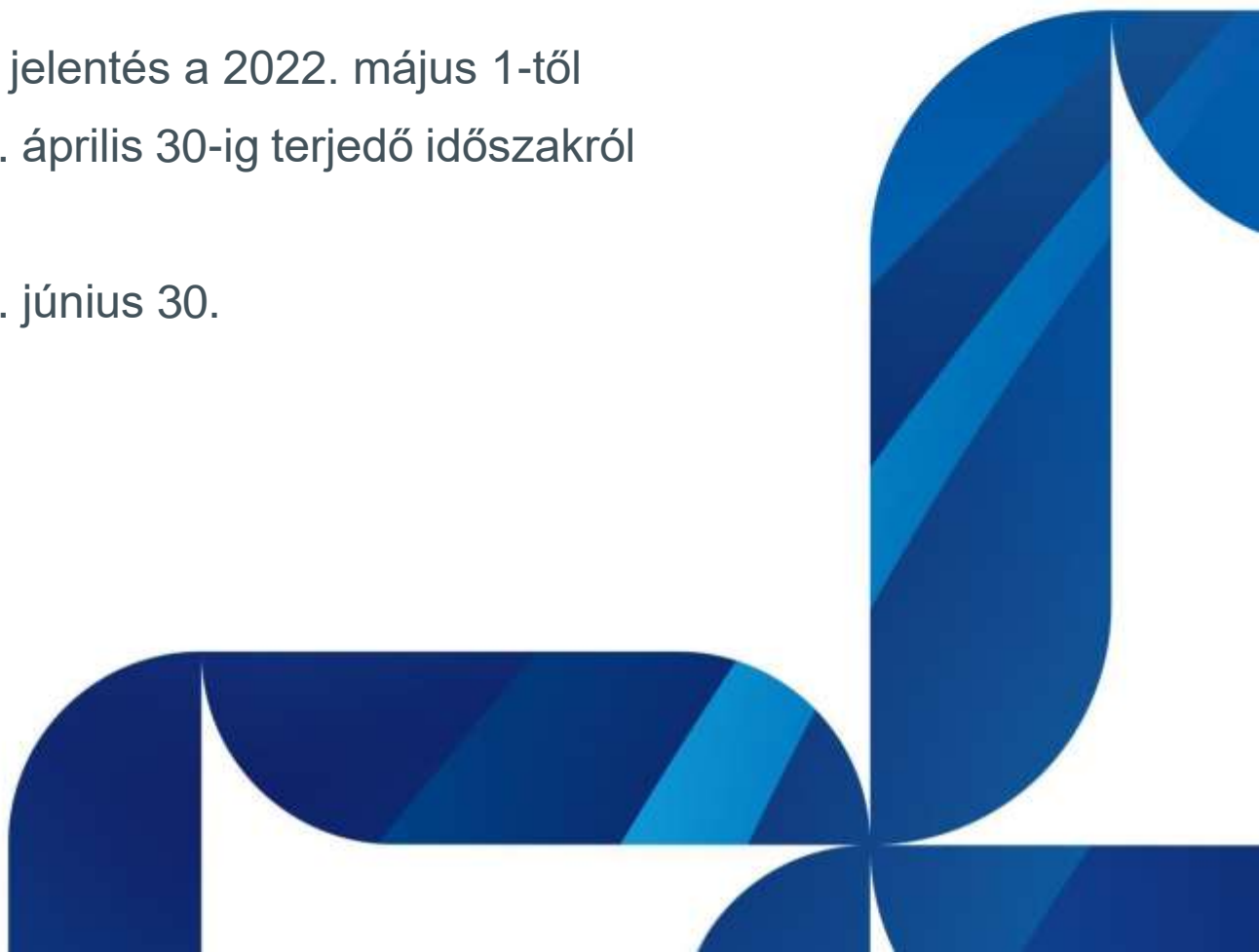
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

A NYÍLT INTERNET HELYZETE MAGYARORSZÁGON 2023

Éves jelentés a 2022. május 1-től
2023. április 30-ig terjedő időszakról

2023. június 30.



Tartalom

1. A NYÍLT INTERNETRE VONATKOZÓ HAZAI SZABÁLYOZÁS	3
2. AZ EU RENDELET VÉGREHAJTÁSÁNAK NYOMON KÖVETÉSE	4
2.1. Szerződéses és kereskedelmi feltételek.....	4
2.2. A végfelhasználói jogok korlátozása	5
2.2.1. Az előfizetői végberendezések használatának korlátozása	6
2.2.2. A tethering tilalma	6
2.2.3. Az oroszországi médiatartalmakkal kapcsolatos szankciók	6
2.3. Az internet-hozzáférési szolgáltatás teljesítménye.....	7
2.3.1. Az alkalmazott forgalomszabályozási eszközök	7
2.3.2. Az NMHH mérési eredményeinek bemutatása és értékelése.....	8
2.4. Speciális szolgáltatások.....	13
2.5. Az internetszolgáltatókra irányadó átláthatósági követelmények beépítésének értékelése	14
2.6. Panaszkezelés a nyílt internettel kapcsolatos ügyekben.....	14
2.7. A nyílt internet szabályozáshoz kapcsolódó egyéb NMHH tevékenység	15
2.7.1. Az NMHH által végzett éves piackutatás eredményei.....	15
2.7.2. A social listening kutatás eredményei	21
2.7.3. Hatósági kommunikáció a nullás díjszabás kivezetése kapcsán	23
3. A NYÍLT INTERNET MAGYARORSZÁGI HELYZETÉNEK ÖSSZEG- ZÉSE A BESZÁMOLÁSI IDŐSZAKRA VONATKOZÓAN	23

1. A NYÍLT INTERNETRE VONATKOZÓ HAZAI SZABÁLYOZÁS

A nyílt internetre vonatkozó alapvető szabályokat a *nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló 2015/2120 EU rendelet* (a továbbiakban: EU rendelet) rögzíti.

A nyílt internetre vonatkozó szabályozás alapelve, hogy a végfelhasználók jogosultak az internet-hozzáférési szolgáltatásukon keresztül az általuk választott információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre, azok terjesztésére, az általuk választott alkalmazások és szolgáltatások használatára és nyújtására, valamint az általuk választott végberendezések használatára, függetlenül a végfelhasználó vagy szolgáltató helyétől, illetve az információ, tartalom, alkalmazás vagy szolgáltatás helyétől, származásától vagy rendeltetésétől.¹

E jogosultságok a szolgáltatást nyújtók oldalán kötelezettségeket keletkeztetnek: az internetes forgalmat – az észszerű forgalomszabályozási intézkedések kivételével – hátrányos megkülönböztetés, letiltás, lelassítás vagy prioritások meghatározása nélkül kell kezelniük függetlenül attól, hogy mely alkalmazás, vagy szolgáltatás használatához kapcsolódik és függetlenül a kiindulási, illetve végpontjától.²

Magyarországon a nyílt internetre vonatkozó szabályozás – az említett EU rendeleten túl – magában foglalja

- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020 (XII. 21.) NMHH rendeletet (továbbiakban: Eszr.), mely előírja az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóknak, hogy az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben biztosítsák az internetszolgáltatáshoz való hozzáférést; valamint
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletet, amely minden helyhez kötött és mobilinternet-hozzáférési szolgáltatót kötelez a rendeletben meghatározott minőségi követelmények (mutatók) célértékeinek vállalására, meghatározására.

Az EU rendelet alkalmazását segíti az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testülete (Body of European Regulators for Electronic Communications, a továbbiakban: BEREC) EU rendelet alkalmazásával kapcsolatos iránymutatása³ (a továbbiakban: BEREC Iránymutatás). A BEREC Iránymutatás az EU rendelet struktúráját követve értelmezést segítő magyarázatot és szempontokat tartalmaz, ezzel segítve az EU rendeletben foglalt kötelezettségek tartalmának pontos meghatározását. A BEREC Iránymutatás, bár nem minősül uniós jogi aktusnak és nem rendelkezik kötelező erővel, mégis nagy hatással van a nemzeti szabályozó hatóságok jogalkalmazására: maga az EU rendelet mondja ki, hogy a nemzeti szabályozó hatóságoknak a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venniük a BEREC vonatkozó iránymutatásait.⁴

Nemzeti szabályozó hatóságként a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH vagy Hatóság) gondoskodik arról, hogy a végfelhasználók ténylegesen élhessenek jogaikkal, és hogy a nyílt internet-hozzáférés biztosításával kapcsolatos szabályokat a szolgáltatók betartsák.

Az NMHH a nyílt internet helyzetének hazai alakulását és a vonatkozó szabályok érvényesülését kiemelt

¹ EU rendelet 3. cikk (1) bek.

² EU rendelet 3. cikk (3) bek.

³ BoR (22) 81 BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation, 09 June 2022

⁴ EU rendelet (19) preambulumbekzdés

figyelemmel kíséri és ellenőrzi, az ezzel kapcsolatos tevékenységéről és annak eredményeiről az EU rendelet előírásaival összhangban éves jelentést készít a BEREC Iránymutatásában foglaltakra is figyelemmel. Az éves jelentéseket mind az Európai Bizottság, mind az NMHH közzéteszi a honlapján.

2. AZ EU RENDELET VÉGREHAJTÁSÁNAK NYOMON KÖVETÉSE

Az NMHH a nyílt internettel kapcsolatos hatósági feladatait az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) szerinti felügyeleti hatáskörében látja el.

A felügyelet részeként az NMHH éves felügyeleti tervfeladatai keretében, illetve indokolt esetben, kérelem, bejelentés vagy saját észlelés alapján terven kívül is ellenőrzi, hogy a szolgáltatók betartják-e a nyílt internetre vonatkozó szabályokat.

Jelen beszámolási időszakban az NMHH a piaci folyamatok figyelemmel kísérése érdekében ellenőrizte a szolgáltatók honlapjait és reklámjait, szűrőpróba-szerűen megvizsgálta a nyílt internet érvényesülése szempontjából a legnagyobb előfizetői számmal rendelkező mobil- és helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF), illetve azok módosításait, továbbá eljárta a tudomására jutott konkrét esetekben is. Ennek eredményét az NMHH az alábbi alfejezetekben foglalta össze.

2.1. Szerződéses és kereskedelmi feltételek

A szerződéses és kereskedelmi feltételek nyílt internet szabályozással kapcsolatos aspektusait az NMHH a jelentési időszakban a mobilszolgáltatók által leginkább preferált nullás díjszabású csomagok, illetve a korlátlan adatkerettel rendelkező csomagok tekintetében vizsgálta. Ez az üzleti konstrukció a hazai piacon már a nyílt internetre vonatkozó szabályozás hatályba lépése előtt is jelent volt, és az előfizetők nagy számában használták.

Az egyes szolgáltatók kezdeti nullás díjszabású csomagjai – melyek jellemzője volt, hogy az adatkeretbe foglalt adatmennyiség felhasználását követően a nullás díjszabással elérhető szolgáltatások továbbra is elérhetőek maradtak az előfizetők számára az eredeti feltételek mellett – a Hatóság fellépése nyomán már korábban eltűntek a hazai piacról.

A szolgáltatók 2017-ben és 2018-ban új típusú tematikus nullás díjszabású csomagokkal jelentek meg. Ezeknél a csomagoknál egyes kiemelt tartalmakhoz, szolgáltatásokhoz, alkalmazásokhoz a szolgáltató külön, korlátlan forgalmi keretet biztosított, de ez csak addig volt igénybe vehető, amíg a csomagban foglalt általános adatkeret ki nem merült az adott számlázási periódusban. Az Európai Unió Bírósága (a továbbiakban: EU Bíróság) 2021. szeptember 2. napján hozott ítéleteiben⁵ egyértelművé tette, hogy a különféle tartalmakhoz, alkalmazásokhoz, szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatforgalmak között üzleti döntés alapján különbséget tevő nullás díjszabású tarifaopciók összeegyeztethetetlenek az EU rendeletben foglalt kötelezettséggel.

Az NMHH megkereséseire adott szolgáltatói válaszok alapján a mobil internet-hozzáférési piac szereplőinek nagy része kínált nullás díjszabást is tartalmazó díjcsomagot vagy kiegészítő opciót 2022 tavaszán. A szolgáltatók jelezték, hogy az EU Bíróság döntését követően új nullás díjszabású ajánlattal már nem fognak a piacra lépni, azonban az aktuális ajánlatok kivezetésére és a már megkötött előfizetői szerződések sorsának rendezésére megfelelő átmeneti időre van szükségük.

⁵ C-854/19 – Vodafone, C-34/20 – Telekom Deutschland, C-5/20 – Vodafone

A BEREC felülvizsgált Iránymutatásának 2022 júniusában történt közzétételét követően a piacon szükségessé vált az egységes hatósági fellépés, mivel a szolgáltatók a többszöri hatósági figyelemfelhívás ellenére sem tettek érdemi lépéseket a helyzet rendezésére. Az NMHH az uniós joggal való összhang megteremtése érdekében 2022 szeptemberében kötelezte a szolgáltatókat, hogy

- a döntések véglegessé válásától számított 15 napon belül módosítsák az érintett ajánlataik leírását és töröljék belőlük azokat a kitételeket, amelyek a nullás díjszabást előnyként tüntetik fel;
- 2022. november 15. napjáig szüntessék meg valamennyi nullás díjszabást tartalmazó ajánlat értékesítését;
- 2023. március 31. napjáig módosítsák valamennyi érintett előfizetői szerződést – ideértve az ÁSZF-eket és az egyedi előfizetői szerződéseket – akként, hogy azokból kivezetésre kerüljön minden olyan nullás díjszabású elem, amely a megkülönböztetés-mentesség tilalmába ütközik.

Az NMHH a kötelezések indokolásában ismertette a szolgáltatókkal álláspontját, mely szerint a szolgáltató nullás díjszabás kivezetésére irányuló egyoldalú szerződésmódosítása esetén az érintett előfizetőt megilleti az azonnali hatályú felmondás joga, amennyiben a szerződési feltételek nem kizárólag az előfizető számára kedvező módon változnak meg.

A szolgáltatók fellebbezéssel éltek a határozatok ellen. Fellebbezéseikben előadták, hogy a kötelezéseket az NMHH által megszabott határidőig végrehajtják, és kizárólag az NMHH felmondási jogra vonatkozó jogértelmezését támadták. A fellebbezések elbírálása során a másodfokú hatóság helybenhagyta a határozatokat. Közigazgatási per kezdeményezésével egy szolgáltató élt, a bírósági eljárás jelenleg is folyamatban van.

A szolgáltatók arról számoltak be, hogy a határozatokban foglalt kötelezéseknek eleget tettek, így 2022. november 15. napja óta nem értékesítenek nullás díjszabást tartalmazó ajánlatot, valamint hatályos előfizetői szerződéseik 2023. március 31. napja óta nem tartalmaznak nullás díjszabást. Az NMHH azonban az ÁSZF-ek ellenőrzése közben észlelte, hogy továbbra is van olyan szolgáltató, amelyik nullás díjszabást alkalmaz internetes sebességméréssel, illetve a saját ügyfélszolgálati alkalmazásának használatával járó adatforgalom esetében. Ezeknek az ajánlatoknak a vizsgálata még folyamatban van.

A kötelezések teljesítésének ellenőrzése során az NMHH tudomására jutott, hogy bizonyos szolgáltatók a nullás díjszabást kivezető egyoldalú szerződésmódosításról nem értesítették előfizetőiket megfelelő tartalommal. Az NMHH eljárást indított azon szolgáltatókkal szemben, melyek a szerződésmódosításról szóló értesítéseikben nem nyújtottak megfelelő tájékoztatást, így nem tájékoztattak megfelelően a szerződésmódosítás érdemi tartalmáról, valamint az előfizetőket annak kapcsán megillető jogokról (kiemelten a felmondás jogról). A hatósági eljárások során a szolgáltatók a jogsértés reparálását biztosító vállalatokat tettek, melyek az NMHH megítélése szerint alkalmasak voltak arra, hogy biztosítsák az egyoldalú szerződésmódosításhoz kapcsolódó előfizetői jogok érvényesülését. Ezért az NMHH nem alkalmazott szankciót ezekben az ügyekben.

2.2. A végfelhasználói jogok korlátozása

A magyar szabályozás – az EU rendelet közvetlenül hatályos előírásain túl – törvényi szinten tartalmazza azt, hogy milyen alapvető jogokkal rendelkeznek az előfizetők és az egyéb végfelhasználók, az Eszr. pedig tételesen rögzíti az előfizetői szerződések kötelező tartalmi elemeit.

Az NMHH a nyílt internetre vonatkozó végfelhasználói jogokat érintő szabályok betartását a beszámolási

időszakban az ÁSZF-ek szűrőpróba-szerű ellenőrzése útján vizsgálta, emellett a feltárt egyedi esetekre koncentrált.

2.2.1. Az előfizetői végberendezések használatának korlátozása

Az NMHH a beszámolási időszakban az internet-hozzáférési szolgáltatók előfizetői végberendezésekkel kapcsolatos gyakorlatát elsősorban az ÁSZF-ek elemzésével vizsgálta.

Az EU rendelet 5. preambuluma és a 3. cikk (1) bekezdése alapján a végfelhasználóknak jogukban áll az internet-hozzáférési szolgáltatást az általuk választott végberendezéssel igénybe venni. Az internet-hozzáférési szolgáltatók nem vezethetnek be a végberendezések használatára vonatkozó korlátozásokat azokon felül, amelyeket az adott végberendezés gyártója vagy forgalmazója határozott meg, ezért minden, szolgáltató által bevezetett korlátozás ellentétes az EU rendelet előírásaival.

Az előfizetői végberendezések szabad megválasztásával kapcsolatban a jelentési időszakban a Hatóság nem tárt fel a nyílt internet szabályozásba ütköző jogsértést. A téma jelentőségére tekintettel azonban továbbra is figyelemmel fogja kísérni a végberendezés szabad megválasztásának érvényesülését mind a mobilinternet, mind a vezetékes szolgáltatások esetében.

2.2.2. A tethering⁶ tilalma

Szorosan kapcsolódva a végberendezések szabad megválasztásáról szóló előző ponthoz, az NMHH nyomon követi azt is, hogy a szolgáltatók korlátozzák-e az internet megosztást akár önmagában, akár a végberendezés megválasztására irányuló jog korlátozásával.

A beszámolási időszakban az NMHH bejelentés nyomán ellenőrzést végzett olyan szolgáltatói gyakorlat feltérképezésére, amely a megosztás tiltásának gyanúját vetette fel: a bejelentésben az szerepelt, hogy az egyik szolgáltató olyan szerződést kötött az Apple Inc. vállalattal, amely következtében az iOS 15.0.2-es verziójú operációs rendszerre frissítve az Apple telefonokat, a telefon hotspot funkcionalitása a továbbiakban csupán IPv6 protokollon keresztül bizonyult használhatónak, ezáltal csökkentve a csatlakoztatható végberendezések körét. Az ellenőrzés során az NMHH felderítette, hogy a bejelentésben foglalt helyzetet eredményező körülmény valóban fennállt egy időszakban. A feltárt tényállás szerint azonban ez nem az internet-hozzáférési szolgáltató intézkedésének eredménye volt, hanem az Apple által kibocsátott operációs rendszer frissítésre volt visszavezethető. A szolgáltató a problémáról értesülve lépéseket tett a helyzet orvoslására, mely végül az Apple által kibocsátott újabb operációs rendszer frissítéssel került megoldásra.

A korábbi évek gyakorlatához hasonlóan néhány szolgáltató ugyanakkor továbbra is szerepelteti ÁSZF-jében azt a pontot, hogy az adatkapcsolat, illetve a letöltött adatmennyiség nem veszélyeztetheti a hálózatuk rendeltetésszerű működését, és a túlterhelés vagy esetleg a hálózat összeomlásának elkerülése, illetve a többi előfizetői szolgáltatás nyújtásának zavartalansága érdekében tehetnek megelőző, esetleg helyreállító forgalomlassító vagy -korlátozó intézkedéseket. Bár az ilyen feltételek önmagukban nem jelentik a nyílt internetre vonatkozó szabályozás megsértését, de amennyiben a gyakorlatban az internet-hozzáférés megosztását lehetetlenné teszik, az már megalapozhatja a jogsértés megállapítását.

Az NMHH a fentiek okán nem tervez a tetheringgel kapcsolatos átfogó vizsgálatot, de a szolgáltatók által alkalmazott szerződési feltételeket és az általuk követett gyakorlatot továbbra is figyelemmel kíséri.

2.2.3. Az oroszországi médiatartalmakkal kapcsolatos szankciók

⁶ Tethering: egy interneteléréssel nem rendelkező eszköz csatlakoztatása egy másik, arra alkalmas készülékhez (pl. mobiltelefonhoz vagy táblagéphez), és ezáltal az internet megosztása.

A háborús helyzet folytán, a dezinformáció megakadályozása érdekében Oroszországgal szemben alkalmazott szankciós csomagok részeként elrendelt, egyes orosz állami kötődésű szervezetek által közvetített tartalmak terjesztésére, továbbítására vonatkozó tilalommal összefüggésben az NMHH továbbra is nyomon követte, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók a tilalmakat betartják-e. Emellett megválaszolta a témában érkezett kérdéseket és tájékoztatást nyújtott a felügyelete alá tartozó tevékenységeket folytató szolgáltatóknak kötelezettségeikről.⁷

A Hatóság az előző jelentési időszakhoz hasonlóan a szolgáltatók együttműködését tapasztalta, az eredményekről az Európai Bizottság által küldött, a szankciók utókövetését célzó kérdőívben is beszámolt, valamint aktívan részt vett BEREK Open Internet working group kapcsolódó tevékenységében.

A korlátozó intézkedésekkel kapcsolatban a Hatósághoz egy beadvány érkezett (2022 őszén), melynek előterjesztője egyes orosz hírportáloknak az egyik hazai internet-hozzáférési szolgáltató hálózatán való elérhetetlenségét sérelmezte. Az NMHH tájékoztatta az előterjesztőt a jogszabályi előírásokról, ennek keretében a szolgáltatókat az EU rendeletek, mint közvetlenül alkalmazandó uniós jogi normák betartásával kapcsolatban terhelő kötelezettségekről, valamint arról, hogy e kötelezettségekre tekintettel nem merült fel olyan körülmény, amely a bejelentés alapján hatósági felügyeleti eljárás megindítását indokolná.

2.3. Az internet-hozzáférési szolgáltatás teljesítménye

Az internetszolgáltatók által nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatások minőségi jellemzőit az NMHH többféle módszerrel igyekezett felmérni. Tekintettel arra, hogy a korábbi évek átfogó ellenőrzéseinek eredménye nem tárt fel kirívó vagy általános jellegű szabálytalanságot, ezért a Hatóság az idei beszámolási időszakban a nyomkövetésre helyezte a hangsúlyt, amelyet a végfelhasználóktól érkező panaszok kivizsgálásával egészített ki. Emellett az NMHH – a beszámoló 2.3.2. alpontjában részletesen ismertetett – szélessáv-mérő rendszerében az előfizetők által kezdeményezett mérések eredményeit használta fel annak vizsgálatára, hogy az előfizetők által tapasztalt tényleges szolgáltatásminőség visszaigazolja-e a szolgáltatók ajánlataiban megjelenő szolgáltatásminőségi vállalások, különösen a le- és a feltöltési sebességek teljesülését.

2.3.1. Az alkalmazott forgalomszabályozási eszközök

Az EU rendelet 3. cikk (3) bekezdése alapján az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során e szolgáltatások nyújtóinak minden internetes forgalmat egyenlően, megkülönböztetéstől, korlátozástól vagy beavatkozástól mentesen, a kiindulási vagy a végpontjától, a tartalmától, az alkalmazástól vagy a szolgáltatástól, illetve a végberendezéstől függetlenül kell kezelniük. Az EU rendeletben meghatározott „ésszerű forgalomszabályozási intézkedések” alkalmazása megengedett a szolgáltatás megfelelő minőségének fenntartása és az előfizetői szerződés betartásának biztosítása érdekében. Az ezen túlmenő beavatkozásokra csak kivételesen, az EU rendeletben tételesen felsorolt esetekben kerülhet sor.

A forgalomszabályozással kapcsolatos gyakorlat vizsgálatát több alpontra bontva az alábbiakban foglaltuk össze:

2.3.1.1. Az adatforgalomban eltérő prioritási szintek

Az NMHH figyelemmel kíséri, hogy a szolgáltatók alkalmaznak-e különböző prioritási szinteket a szolgáltatás nyújtása során. Ez annak vizsgálatához szükséges, hogy az internet- hozzáférési szolgáltatás során a

⁷ https://nmhh.hu/cikk/238099/Tajekoztatas_az_Europai_Unioban_terjesztési_tilalom_ala_eso_orosz_kotodesu_szervezetek_altal_nyujtott_tartalmakkal_kapcsolatban

különböző szolgáltatásokhoz, alkalmazásokhoz vagy tartalmakhoz való hozzáférés során a szolgáltató alkalmaz-e bármilyen megkülönböztetést a végfelhasználók, illetve végberendezések között, és ha igen, mi ennek az objektív oka.

A beszámolási időszakban nem jutott a Hatóság tudomására olyan szolgáltatói gyakorlat, amely a prioritási szintekkel kapcsolatban a jogsértés gyanúját vetette volna fel.

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

2.3.1.2. A forgalomtorlódások kezelése

Tekintettel arra, hogy forgalomtorlódások esetén az EU rendelet szerint⁸ a szolgáltatóknak lehetőségük van ideiglenes jelleggel az ésszerű forgalomszabályozási intézkedéseken túlmutató egyéb intézkedéseket is tenni, az NMHH külön is figyelemmel kíséri a szolgáltatók gyakorlatát a torlódások kezelése tekintetében.

A beszámolási időszakban nem jutott a Hatóság tudomására olyan szolgáltatói gyakorlat, ami a forgalmi torlódások kezelésével kapcsolatban a jogsértés gyanúját vetette volna fel.

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

2.3.1.3. Alkalmazásfüggetlen forgalomszabályozási eszközök

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

A beszámolási időszakban nem jutott a Hatóság tudomására olyan szolgáltatói gyakorlat, ami az EU rendelet szabályainak megsértésének gyanúját vetette volna fel. A Hatóság a jogkövető magatartás biztosítására időnkénti ellenőrzést a továbbiakban is célszerűnek tart.

2.3.1.4. Alkalmazásfüggő forgalomszabályozási eszközök

Az alkalmazásfüggő forgalomszabályozási eszközök, technológiai megoldások, mint pl. a DPI⁹ a vizsgált adatforgalmon belül képesek a konkrét tartalom, alkalmazás, szolgáltatás felismerésére, így kifejezetten alkalmasak lehetnek a nyílt internetet sértő szolgáltatói beavatkozásokra.

A beszámolási időszakban nem jutott a Hatóság tudomására olyan szolgáltatói gyakorlat, ami az EU rendelet szabályainak megsértését valószínűsítette volna. Az alkalmazásfüggő forgalomszabályozási eszközök alkalmazását a Hatóság továbbra is figyelemmel fogja kísérni.

2.3.2. Az NMHH mérési eredményeinek bemutatása és értékelése

Az NMHH 2012-ben indította el „SZÉP”¹⁰ projektjét annak érdekében, hogy a hazai széles sávú internet-hozzáférési szolgáltatások valós minőségi paramétereiről pontos képpel rendelkezzen, és ezáltal a hatósági feladatainak ellátását is segítse. A mérőrendszer céljai az idő előrehaladtával kibővültek. Így például a projekt

⁸ EU rendelet 3. cikk (3) bek. harmadik albekezdés c) pontja

⁹ Deep Packet Inspection

¹⁰ Szélessáv Projekt

ma már elő kívánja segíteni a végfelhasználók tudatos választását mind a szolgáltatók, mind a szolgáltatások tekintetében, ezzel is segítve a távközlési piaci verseny élénkítését és azt, hogy egyre jobb minőségű szolgáltatásokhoz jussanak a végfelhasználók.

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

A rendszer fejlesztése azóta is folytatódott. A beszámolási időszakban alkalmassá vált az időközben a piacon megjelent nagy sebességű internet-hozzáférési szolgáltatások mérésére is. Egy böngészőn keresztül a rendszer jelenleg 3-4Gbps-ig képes mérni. A szerveroldal képességei ennél is jóval nagyobbak. A közeljövőben várható a 10Gbps vagy nagyobb sebesség mérésére vonatkozó igények erősödése is. Ezért megvalósította a Hatóság a multihost mérést, amikor is több kliens szinkronizált egyidejű mérésével ugyanazon a szolgáltatói végponton már képes a rendszer jóval nagyobb sebességek mérésére is.

A hálózatok fejlesztése során a sebesség növelése mellett az átvitel késleltetési ideje és annak ingadozása egyre nagyobb szerepet kap. Gondoljunk csak egy akadozó video hívásra, lelassult webböngészésre vagy ki-ki hagyó játéokra. A jelenség adott esetben csak terhelt hálózatokon tapasztalható, de ott nagyon zavaró. A probléma a hálózati eszközök hibájából vagy hibás beállításából adódó ún. bufferbloat. Ezt mérésrel ki lehet szűrni, oly módon, hogy a terhelés alatt lévő hálózaton le és feltöltési irányban is késleltetést mérünk. Ezt kívánjuk megvalósítani a jövőben annak érdekében, hogy felhasználóinkat még jobb internet élményhez segítsük.

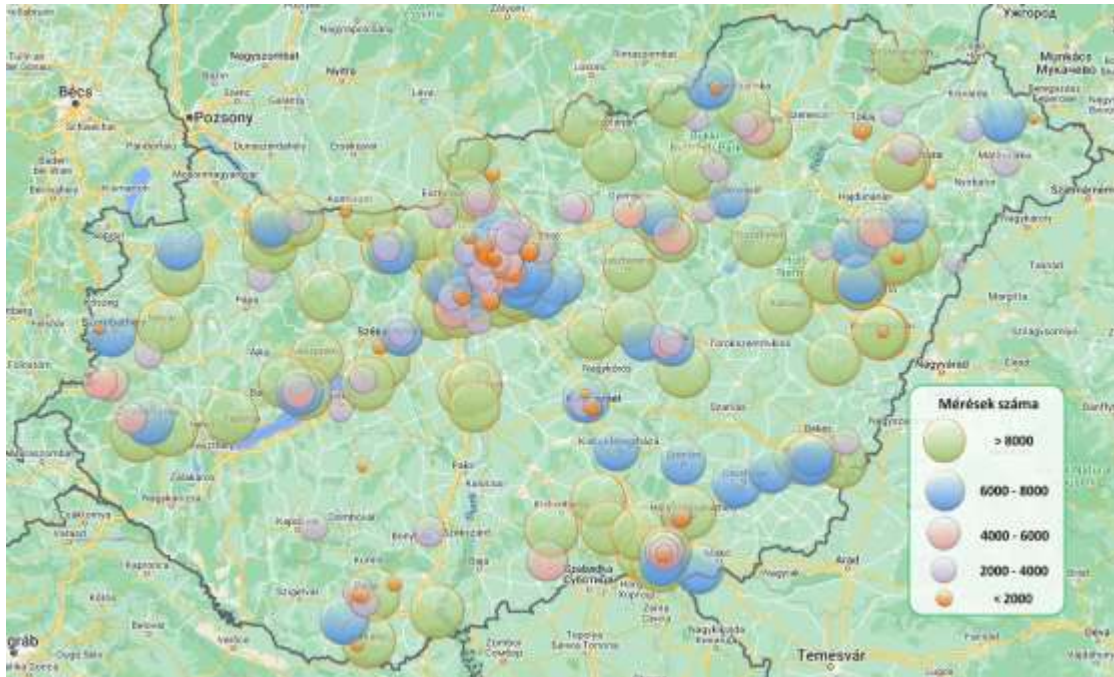
Az NMHH a nyílt internet szabályozás érvényesülésének ellenőrzése kapcsán a mobilhálózatot és a vezetékes elérést egyaránt vizsgálja.

A mobil hálózatokkal kapcsolatos mérések jelentős részét a Hatóság mérőautói végzik, amelyek az ország egész területén ellenőrzik a lefedettség mértékét, továbbá a hálózatok le-és feltöltési sebességeit technológiánkénti bontásban. Emellett a „Mobil semlegesség” mérőrendszer egy előre beállított program szerint vizsgálja a szolgáltatók különböző díjcsomagjait, és ellenőrzi a különböző portok nyitottságát, valamint a szolgáltatás minőségét.

A vezetékes hálózatokkal kapcsolatos mérések pedig – a felhasználók által interaktív módon, böngészőn keresztül végzett eseti mérések mellett – fix hozzáférési pontokon telepített mérődobozok zajlanak, amelyek óráról órára mérik a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges minőségét és lehetővé teszik az előfizető által ténylegesen előfizetett díjcsomagban vállalt értékekkel való összevetést is.

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

A helyhez kötött szolgáltatás hozzáférési pontokon kihelyezett mérőeszközök segítségével az NMHH 294 mérőhelyen végzett az elmúlt év folyamán hosszabb távú (több hónapon keresztül, óránként) mérést. Az 1. ábrán látható a mérőpontok földrajzi eloszlása, valamint a mérések számának nagyságrendje.



1. ábra: A helyhez kötött mérőpontok területi eloszlása és a mérések számossága 2023

A mérések 34 szolgáltató 119 szolgáltatási csomagját érintették.

Az előre programozott (mérődobozos) mérések számát leginkább az igényelt mérődobozok száma befolyásolja, az igények gyakran meghaladják a rendelkezésre álló, kihelyezhető mennyiséget. A mérődobozok folyamatosan, automatizáltan végzik a méréseket, ezért a mérések száma sem ingadozik jelentősen. A beszámolási időszakban a mérődobozok által végzett mérések száma az előző időszakokkal lényegében azonos volt.



2. ábra: Mérődobozos mérések számának alakulása havi bontásban 2022-2023
/Forrás: NMHH szélessáv mérőrendszere/

A szolgáltatók sokféle csomagot kínálnak, és ezekhez sokféle sebességet határoznak meg. Ezek gyakran

az azonos technológiájú csomagok között is jelentős eltérést mutatnak. Összevetve a szolgáltatók, technológiák és csomagok számosságát a mérőhelyek számával és eloszlásával, a mérési eredmények nem tekinthetők reprezentatívnak. Az eredmények alapján általános jelleggel az alábbiak emelhetők ki:

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

Kínált (hirdetett) letöltési sebesség tartomány	Teljesült a kínált letöltési sebesség értékének								
	90%-a legalább a mérések			80%-a legalább a mérések			70%-a legalább a mérések		
	90%-ában	80%-ában	70%-ában	90%-ában	80%-ában	70%-ában	90%-ában	80%-ában	70%-ában
10 Mbit/s-ig	53,85	61,54	69,23	69,23	84,62	84,62	76,92	84,62	84,62
11–30 Mbit/s-ig	64,00	76,00	76,00	84,00	88,00	88,00	84,00	88,00	88,00
31–100 Mbit/s-ig	73,33	76,67	76,67	76,67	80,00	83,33	86,67	86,67	93,33
100 Mbit/s felett	77,11	80,60	82,59	83,58	86,57	89,05	88,06	90,05	92,54

1. táblázat: Kínált letöltési sebesség teljesülésének aránya (százalékban a mérőhelyek számához viszonyítva) 2023-as adatok

- Az eredmények alapján megállapítható, hogy a 0-10 Mbit/s sebességtartományban jelentősen romlottak az értékek tavaly óta, vagyis a hozzáféréseken mérhető le- és feltöltési sebességek jobban elmaradtak a szolgáltatók által kínált maximum sebességektől. Az eredmények értelmezéséhez kiemelendő, hogy az ilyen díjcsomagok aránya már jelenleg is alacsony és folyamatosan csökken (a beszámolási időszakban 3,7% volt az összes mérésen belül) vagyis már nem meghatározóak az összes díjcsomag között. Ez a folyamat a hálózatok kiépítésével, illetve korszerűsítésével várhatóan tovább fog folytatódni a következő években is. A jövőre vonatkozó célként lehet megjelölni, hogy az elektronikus hírközlő hálózatok fejlesztésével párhuzamosan ezek a díjcsomagok teljesen kivételre kerüljenek a szolgáltatók által, összhangban az EU elvárásokkal.

- A 11-100 Mbit/s sebességtartományokban nem változtak érdemben a megfelelési értékek, a 100 Mbit/s feletti sebességtartományban folytatódott a korábbi évek egyre javuló tendenciája, köszönhetően a nagysebességűhálózat-fejlesztéseknek.

- A mért hálózatszakszakokon a szolgáltatók láthatóan továbbra is képesek biztosítani a stabil szolgáltatást.

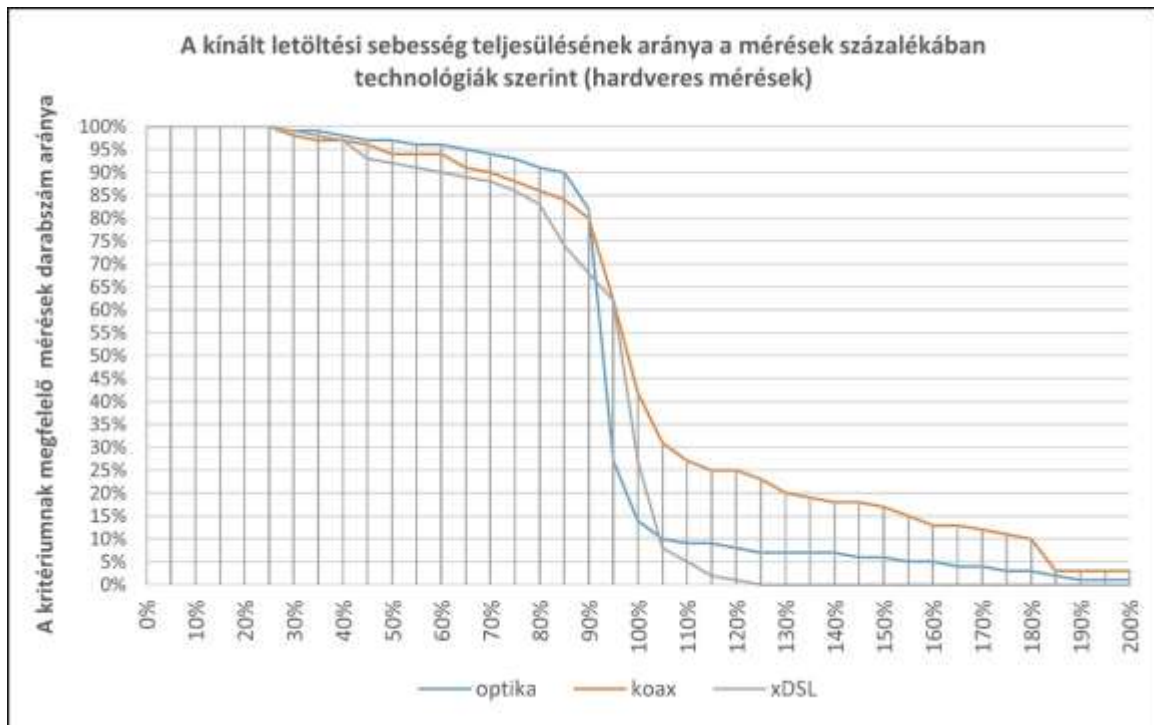
- A hálózatok robusztusságának, terhelhetőségének fejlődését mutatja a 4. ábra. A hajnali, kisebb terhelésű és a forgalmas órákban mért átlag letöltési sebességek eltérése az elmúlt időszakban tovább csökkent, a tavaly mért 3% helyett a differencia munkanapokon és munkaszüneti napokon is 2%-on belül van. Ugyanakkor a tavalyi eloszláshoz képest – ahol még együtt mozgott a munkanapi és munkaszüneti eloszlás – a hálózatok hétfégi leterheltsége csökkent, elérhetősége nőtt. Ez rész-

ben a pandémia indukálta hálózatfejlesztésekkel, részben a felhasználói szokások visszarendeződésével magyarázható.



3. ábra: Helyhez kötött hozzáférések átlagos letöltési sebességéhez viszonyított napi eloszlása 2023

• A 4. ábrán a mért letöltési sebességek kínált letöltési sebességhez viszonyított teljesülési arányai figyelhetők meg technológiák szerinti bontásban.



4. ábra: Letöltési sebességek teljesülése technológiák szerint 2023

• Az ábra alapján megállapítható, hogy az elvégzett mérések legalább 85%-ában xDSL technológián a sebesség több, mint 75%-a, koaxiális kábelen több, mint 80%-a, míg optikai kábelen több, mint

88%-a állt rendelkezésre. Bár ezek az eredmények a tavalyi – technológiától független 90%-os – eredményhez képest csökkenést mutatnak, de – figyelemmel az xDSL technológia korlátaira – még mindig nagyon kedvezőek.

Emellett megemlítjük, hogy a beszámolási időszakban a böngészőn keresztül végzett mérések száma – némi időszakai hullámzással – továbbra is magas volt, ami a szolgáltatás népszerűségét mutatja.



5. ábra: Böngészőn keresztüli mérésszámok alakulása havi bontásban 2022-2023
/Forrás: NMHH szélessáv mérőrendszere/

Az NMHH mérőrendszere által végzett mérések eredményeiből azt a következtetést lehet levonni, hogy a hazai helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások megbízhatóak, stabilak, és a sebességgel kapcsolatos minőségi mutatók is egyenletes minőséget mutatnak.

2.4. Speciális szolgáltatások

A szolgáltatók szabadon nyújthatnak olyan szolgáltatásokat hálózatukban, melyeket a szokásos internet-hozzáférési szolgáltatások által biztosítottnál magasabb kapcsolatminőséget igénylő tartalmakra, alkalmazásokra optimalizáltak. Ilyen, ún. speciális (vagy specializált) szolgáltatásnak minősül például a mobilhálózatban igénybe vehető HD minőségű hangszolgáltatást az adatforgalom elérhetőségével párhuzamosan biztosító VoLTE (Voice over LTE) hangszolgáltatás, illetve a szélessávú hálózaton keresztül nyújtott televíziós szolgáltatás, az IPTV is.

Az NMHH a jelentési időszakban nem végzett átfogó ellenőrzést a speciális szolgáltatásokkal kapcsolatban, a piaci és technológiai változásokat a speciális szolgáltatást nyújtó szolgáltatók ÁSZF-ei alapján követte nyomon.

A vezetékes szolgáltatók tevékenységét vizsgálva megállapítható, hogy a specializált szolgáltatások számára magasabb prioritást biztosítanak az internet-hozzáférési szolgáltatásnál sávszélesség tekintetében, de azok együttes használata esetén is biztosítják az internet-hozzáférési szolgáltatás számára a rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebességet. A mobilszolgáltatók az általuk kínált VoLTE szolgáltatásra nem egy külön szolgáltatásként tekintenek, hanem a hangszolgáltatásuk kiterjesztéseként. A VoLTE

technológia bármely hang díjcsomag/szolgáltatás esetében biztosítható. Az igénybevétel feltétele a hálózat alkalmassága mellett az ügyfél által használt eszköz VoLTE képessége.

2.5. Az internetszolgáltatókra irányadó átláthatósági követelmények beépítésének értékelése

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

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

Az alábbiakban röviden bemutatjuk az átláthatósági követelményekhez kapcsolódóan a jelenlegi helyzetet.

Az EU rendelet az átláthatóság biztosítása érdekében előírja bizonyos információk könnyen érthető és elérhető formában történő elérhetővé tételét. Ennek célja annak elősegítése, hogy az előfizetők tájékozottan választhassanak a különböző szolgáltatók és díjcsomagok között. A jogszabály kötelezi a szolgáltatókat a szelessav.net alkalmazás könnyen elérhetővé tételére a szolgáltatók saját weboldaláról.

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

A sebességértékeken felüli egyéb minőségi mutatók alkalmazása jelenleg önkéntes. Ezek jelentősége olyan szolgáltatások és alkalmazások térnyerése miatt fog a közeljövőben jelentősen megemelkedni, amelyek használatához a megfelelő fel- és letöltési sebességen felül további minőségi paraméterek teljesülése szükséges (pl. a speciális szolgáltatások esetében). Ennek következtében várhatóan a korábbinál nagyobb számban fognak további minőségi mutatókat alkalmazni a versenyben való megfelelés érdekében.

Az előző években a hatósági felügyeleti tapasztalatok szerint a sebességértékeken felüli további minőségi paraméterek alkalmazása a nyilvánosság számára megismerhetően nem jelent meg, és ezek értelmezéséhez sem kaptak a végfelhasználók megfelelő segítséget. Általánosságban elmondható, hogy a szolgáltatók jellemzően csak a hatályos szabályozásban kötelezően előírt minőségi célértékeket szerepeltetik az ÁSZF-ben. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy csak a sebességértékeket tüntetik fel.

Bár az említett minőségi mutatók nem teljesüléséhez a nemzeti jogszabály jelenleg nem társít dedikált jogkövetkezményt akkor sem, ha a szolgáltató tett erre vonatkozóan vállalást, egy későbbi lépcsőben erre sor kerülhet.

2.6. Panaszkezelés a nyílt internettel kapcsolatos ügyekben

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

A végfelhasználók a nyílt internet szabályozás érvényesülésével kapcsolatos panaszait az általános

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

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

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

Tehát az előfizető panaszával (beleértve a fent hivatkozott hiba bejelentését is) a szolgáltatóhoz fordulhat, aki kivizsgálja azt, ha pedig az előfizető nem ért egyet a válasszal vagy álláspontja szerint a szolgáltató nem teljesíti az előfizetői szerződésben foglaltakat, akkor a szerződésben szereplő jogvitarendezési eljárásnak megfelelően bírósághoz fordulhat vagy – fogyasztónak minősülő előfizetők esetében – a békéltető testületek segítségét is igénybe veheti. Ha a szolgáltató elmulasztja a panaszvizsgálást vagy megszegi az előfizetői jogviszonyra vonatkozó jogszabályokat, akkor a panaszos az NMHH felügyeleti eljárását is kérheti.

Az NMHH a beszámolási időszakban a 2.2.2. pontban ismertetett végfelhasználói bejelentés alapján folytatott hatósági ellenőrzést az EU rendelet szabályainak megsértése kapcsán, egyéb kérelem vagy bejelentés nem érkezett a Hatósághoz.

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

2.7.A nyílt internet szabályozáshoz kapcsolódó egyéb NMHH tevékenység

Az NMHH a nyílt internetre vonatkozó szabályozás körében további, nem hatósági tevékenységet is végzett, amely kiegészíti és teljesebbé teszi a piacról kialakult képet.

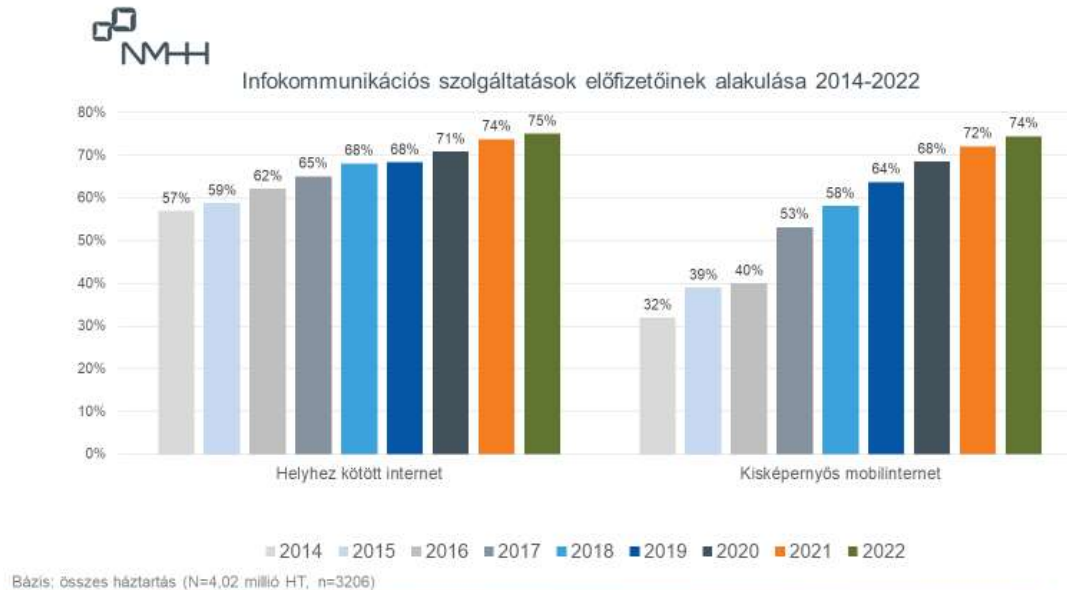
E körben az NMHH feldolgozta az előfizetők és felhasználók körében évente végzett internetes piackutatások kapcsolódó eredményeit, valamint social listening kutatást készítettett a nyílt internet helyzetének nagyközönség általi megítéléséről. Az előbbieken túl, a nullás díjszabás kivezetésével összefüggésben az NMHH aktív szerepet vállalt az előfizetők tájékoztatásában is.

2.7.1. Az NMHH által végzett éves piackutatás eredményei

Az NMHH éves rendszerességgel végeztet nagymintás felméréseket a magyar háztartások, illetve a hazai internethasználók körében. A háztartások körében végzett felmérés során 3200 háztartást keresnek fel személyesen a kérdezőbiztosok, akik a hírközlési eszközök és szolgáltatások használatáról, illetve ezekkel kapcsolatos véleményekről tesznek fel kérdéseket. Az internethasználói kutatás során pedig 4000, 16 éves vagy idősebb internethasználó tölt ki online kérdőívet internethasználati szokásairól.

A 2022-es NMHH piackutatások fontosabb eredményei

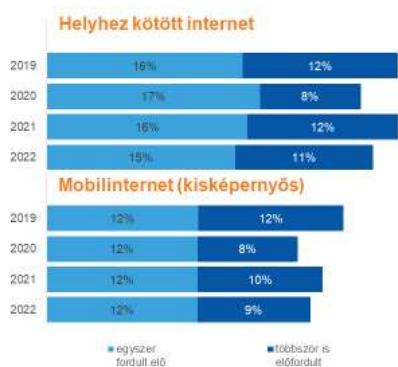
- Tovább növekedett a helyhez kötött internet elterjedtsége, a háztartások háromnegyede fizet elő otthoni internetre. Az okostelefonnal használt mobilinternet elterjedtsége pedig az elmúlt évek dinamikus növekedésének köszönhetően hamarosan utoléri az otthoni internet szintjét. Körülbelül a háztartások 85%-a éri el ezen szolgáltatások valamelyikét, 65% pedig mindkettőt.. A harmadik fajta internetelőfizetés, a nagyképernyős mobilinternet igénybevétele az utóbbi években stabilan 6-8% körül alakult.



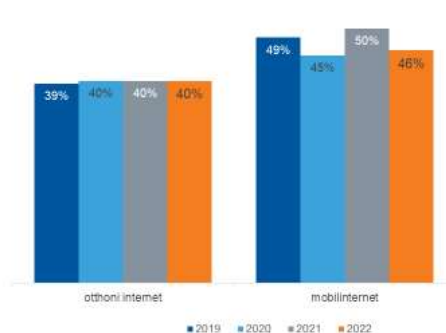
6. ábra: Internetszolgáltatások igénybevétele /Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2022./

- Az előfizetői tudatosság, valamint az átláthatóságra és tájékoztatásra vonatkozó szabályok érvényesülése kapcsán vizsgálta az NMHH azt is, hogy az előfizetésre vonatkozó szerződési feltételek mennyire ismertek az előfizetők számára, használták-e ezeket a felmerülő kérdéseik megválaszolására. Az internet előfizetések ÁSZF-eiben való keresés nem annyira jellemző a válaszadókra, sem helyhez kötött, sem mobilinternet-hozzáférési szolgáltatásnál. A helyhez kötött internet-előfizetők csupán 26%-a próbált már valamilyen információnak utánanézni az ÁSZF-ben (2020-ban: 25%, 2021-ben: 28%), míg a mobilinternet-előfizetést illetően ez az arány 21% (2020-ban: 20%, 2021-ben: 22%). Az előfizetők felénél erre még sosem került sor, további kb. 30% pedig nem emlékezett, hogy kerest-e valamit.
- Azok, akik kerestek információt az ÁSZF-ben, többnyire meg is találták (88, illetve 86%), bár jellemzően nehézségek árán.

Előfordult, hogy megpróbált valaminek utánanézni az ÁSZF-ben



Könnyen megtalálta a keresett információt az ÁSZF-ben

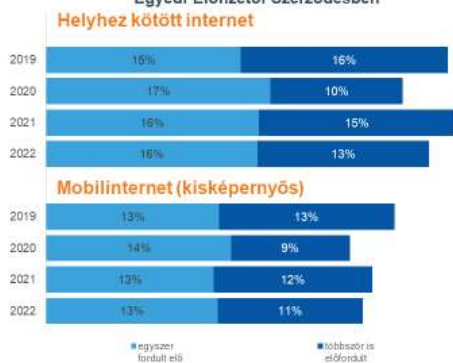


Bázis: 16+ éves internet-előfizetők. Othoni: n=3570, N=6,3m; mobil: n=3021, N=5,3m; illetve akik kerestek valamely információt az ÁSZF-ben

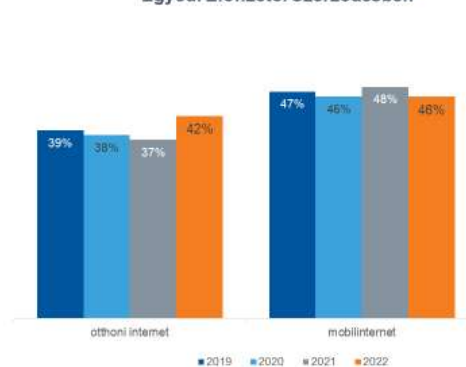
7. ábra: Információkeresés az Általános Szerződési Feltételekben /Forrás: NMHH Internetes felmérés, 2022./

Az egyedi előfizetői szerződésben az előfizetők kb. negyede keresett információt. A keresés az esetek kevesebb, mint felében bizonyult csak könnyűnek. A többiek nagyobb része, ha nehezen is, de végül megtalálta, amit keresett, és csak egytizedük maradt sikertelen.

Előfordult, hogy megpróbált valaminek utánanézni az Egyedi Előfizetői Szerződésben



Könnyen megtalálta a keresett információt az Egyedi Előfizetői Szerződésben



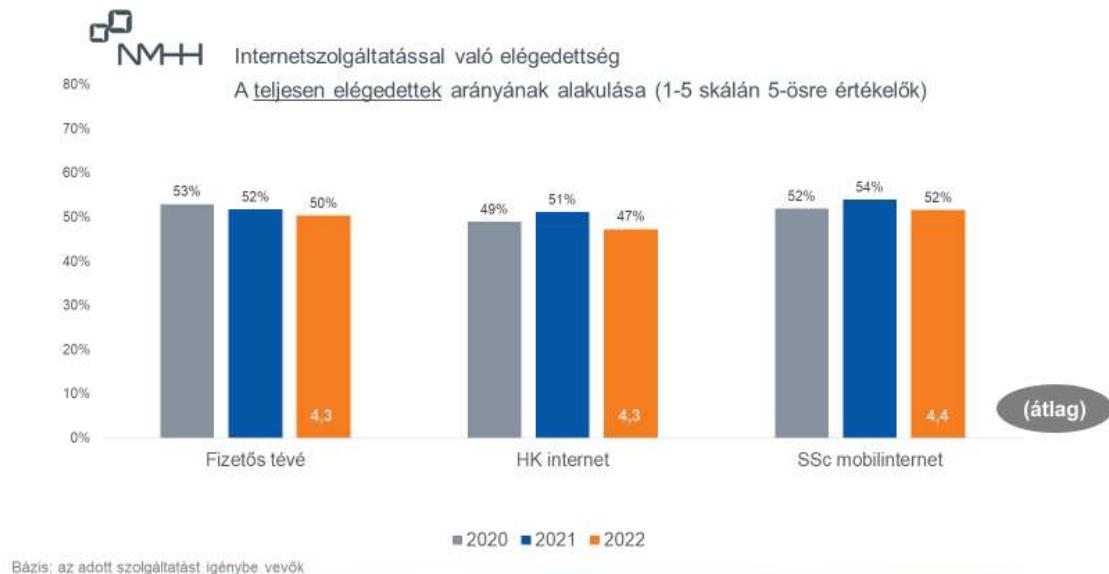
Bázis: 16+ éves internet-előfizetők. Othoni: n=3030, N=5,0m; mobil: n=2901, N=4,9m; illetve akik kerestek valamely információt az egyedi szerződésben

8. ábra: Információkeresés az egyedi előfizetői szerződésben /Forrás: NMHH Internetes felmérés, 2022./

- Az átlagos elégedettség mindkét szolgáltatás esetében, mindhárom évben 4 és 5 között mozgott egy 1-5-ig terjedő skálán (2022-ben: helyhez kötött internet – 4,3, kisképernyős mobilinternet – 4,4). A teljesen elégedettek aránya idén is 50% körüli, de 2021-hez képest mindhárom területen kisebb-nagyobb visszaesést látunk. A helyhez kötött internet előfizetők 2022-ben kis mértékben, de statisztikailag szignifikánsan elégedetlenebbek a szolgáltatással, mint egy éve.

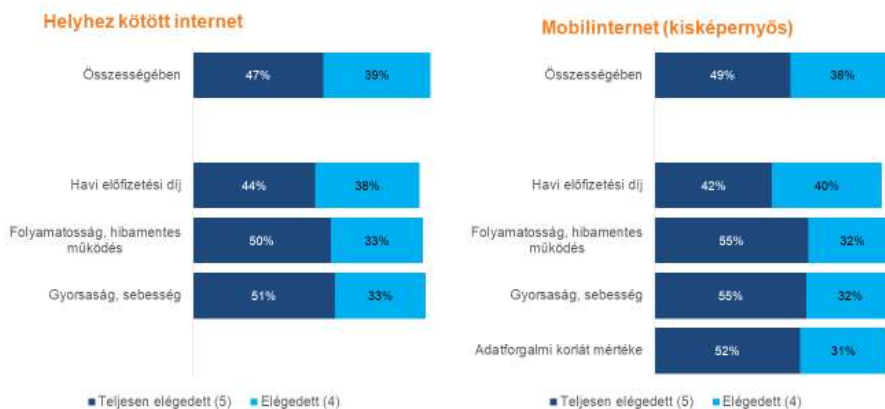
- A kisképernyős mobilinternetet használók közül elégedettebbek a szolgáltatással a magasabb iskolai végzettségűek, valamint a jobb anyagi helyzettel rendelkezők.

Mindkét szolgáltatás esetében az árral voltak most is a legkevésbé elégedettek az ügyfelek. A mobilinternetnél korábban gyenge értékelést adtak a válaszadók a díjcsomagjukban foglalt adatmennyiség megfelelőségére, idén ennek megítélése jelentősen javult. Ugyancsak növekedett a szolgáltatás minőségével (folyamatosság, hibamentesség) való elégedettség. Az otthoni internet esetében viszont épp ezzel a szemponttal voltak jelentősen kevésbé elégedettek a válaszadók.



9. ábra: Internet szolgáltatással teljesen elégedettek aránya /Forrás: NMHH Ház-
tartási felmérés, 2022./

NMHH Internetszolgáltatással való elégedettség (1-5 skála) 2022.



10. ábra: Elégedettség a mobil- és a vezetékes internettel /Forrás: NMHH Ház-
tartási felmérés, 2022./

- Az internetkapcsolat sebességét a helyhez kötött internetelőfizetők fele, a mobilinternet előfizetők

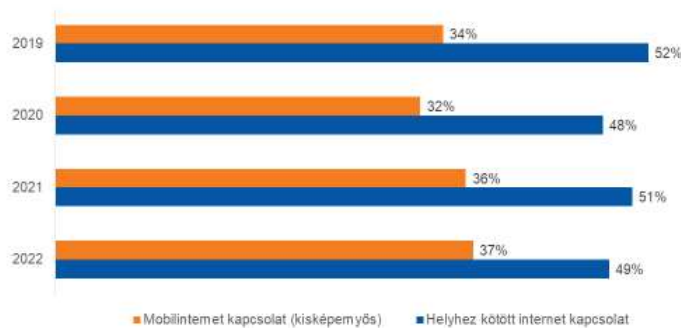
több, mint egyharmada mérte meg. Ebben nincs jelentős változás 2021-hez képest. Az emberek többnyire a vezetékes neten szokták a nagyobb adatforgalmú tevékenységeket végezni (pl. filmnézés, nagy fájlok mozgatása), így fontos, hogy meglegyen a megfelelő, a szolgáltató által ígért sávszélesség. Valószínűleg ezért ellenőrzik gyakrabban a vezetékes internet sebességét, mint a mobilét, bár az utóbbi két évben fokozatosan emelkedett a mobilnetet megmérők aránya.

- A sebességmérés mindkét esetben alapvetően a férfiakra és a gyakorlottabb internethasználókra jellemző. A vezetékes netkapcsolatuk sebességét jellemzően inkább a középkorú, magasabb iskolai végzettségű csoportok mérik, míg a mobilinternet-kapcsolat sebességét inkább a fiatalok, a Z- és az Y-generáció tagjai.

- Az előfizetett letöltési sebességet többnyire biztosítja a szolgáltató az előfizetők szerint (otthoni: 78%; mobilinternet: 82%). A tavalyi eredményekhez képest növekedett a mobilinternet sebességével teljesen elégedettek aránya (31%-ról 34%-ra).



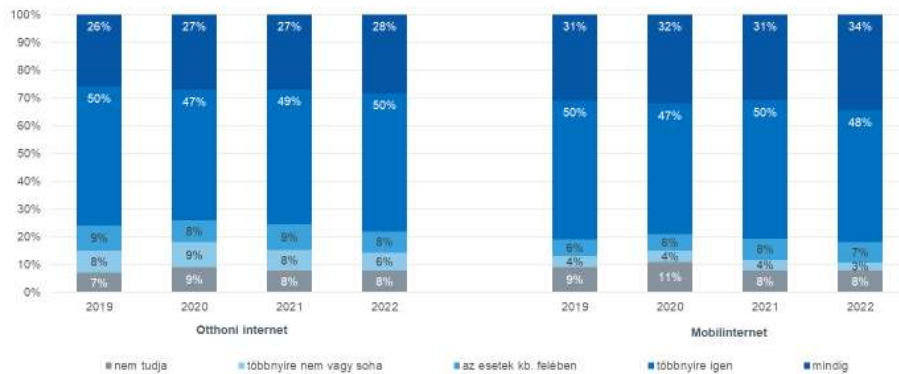
Előfordult, hogy kíváncsi volt, mekkora az internetkapcsolat sebessége, és ezért letesztelte/megmérte valamely weboldalon vagy applikációval, amely sebességmérésre szolgál?



Bázis: 16+ éves internet-előfizetők; helyhez kötött: n=3596, N=6,3m, mobil: n=3043, N=5,3m

11. ábra: Az internet sebességét figyelemmel kísérők aránya /Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2022./

Hogy tapasztalja, az Ön internetszolgáltatója biztosítja a megfelelő letöltési sebességet? (%)

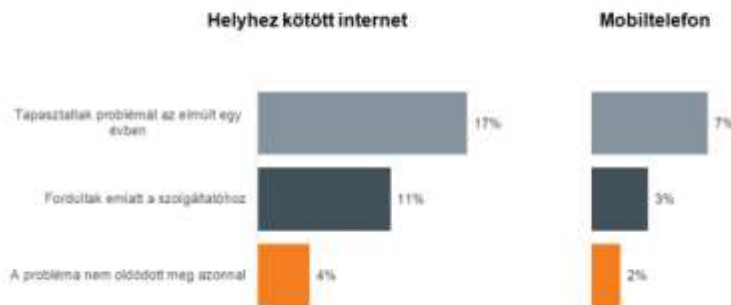


Bázis: 16+ éves internet-előfizetők; Otthoni: n=3596, N=6.3m, mobil: n=3043, N=5.3m

12. ábra: Az internet kapcsolat sebességének mérése /Forrás: NMHH Internetes felmérés, 2022./

- A helyhez kötött internet előfizetők 17%-a, a mobiltelefon-előfizetők 7%-a észlelt problémát a szolgáltatásával kapcsolatban az elmúlt egy évben. A helyhez kötött szolgáltatások esetén a problémát észlelők kb. 60%-a (az összes előfizető 9-10%-a) fordult a szolgáltatójához panasszal, a mobiltelefon esetében kevesebb, mint felük (az összes előfizető 3%-a).
- A problémák az esetek többségében szinte azonnal megoldódtak, ám időnként további utánajárást igényelt a megoldásuk. A helyhez kötött internetnél az előfizetők 3-4%-a számolt be arról, hogy nem sikerült azonnal megoldani a problémájukat, a mobilszolgáltatásnál ez is kisebb arányban fordult elő (2%).

PROBLÉMA A SZOLGÁLTATÁSSAL



Bázis: az adott szolgáltatást igénybe vevők

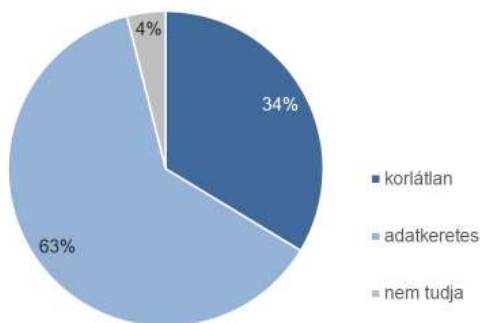
13. ábra: Problémaézelés internet-hozzáférési szolgáltatások kapcsán /Forrás: NMHH Háztartási felmérés, 2022./

- Továbbra is az adatkeretes csomag a leggyakoribb előfizetéstípus, és a mobilinternet-használók

harmada állította, hogy korlátlan mobilinternet-előfizetést használ. A korlátlan csomagok aránya jelentősen magasabb azoknál, akik nem fizetnek elő helyhez kötött szolgáltatásra.



Mobilinternet adatcsomagok alakulása



Bázis: 16+ éves mobilinternet-előfizetők: n=3042, N=5,3m

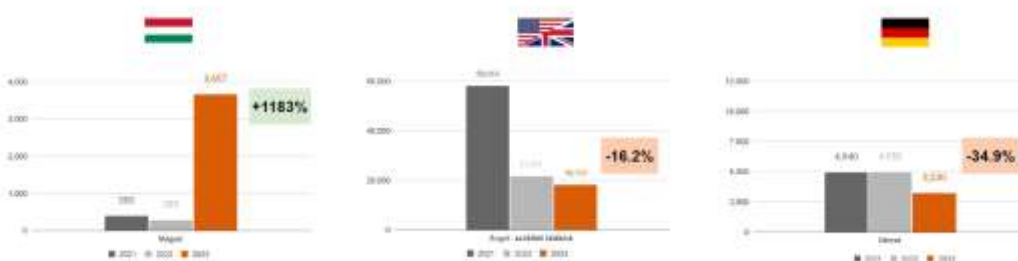
14. ábra: Korlátlan csomagok használata /Forrás: NMHH Internetes felmérés, 2022./

2.7.2. A social listening¹¹ kutatás eredményei

Az NMHH évente rendszeresen, így a beszámolási időszakban is elvégezte a netsemlegességgel kapcsolatos social listening kutatását, és a korábbi évek gyakorlatát követve elemezte a 2022. május 1. – 2023. április 30. közötti beszámolási időszakot. Az adatgyűjtés a vizsgált időszakban a közösségi médiára és a webes forrásokra terjedt ki, magyar, angol és német nyelvterületen.

A kutatás főbb megállapításai:

- A korábbi évek trendjét követve, a beszámolási időszakban a német és angol nyelvterületen tovább csökkent a netsemlegesség említéseinek száma, ugyanakkor a magyar nyelvterületen kiemelkedő növekedés volt tapasztalható, mely a nullás díjszabású csomagok 2023. március 31-i kivezetésének eredménye.



Forrás: PwC - 2023

Német nyelvterületen jellemzőbb, hogy európai szintű ügyek és hírek nagyobb reakciót váltanak ki,

¹¹ A social listening (közösségimédia-elemzés) egy olyan eljárás, amely azonosítja, összegyűjti, elemzi és értékeli, hogy mi jelenik meg a vizsgált témáról az interneten.

így a két legtöbb említést generáló téma a nullás díjszabás kivezetése, valamint a telco cégek infrastruktúra költségeinek kompenzálására vonatkozó igény volt a nagy tech cégek által (az úgynevezett „fair share” vita). Angol nyelvterületen a Twitter felvásárlás és a netsemlegességre vonatkozó korábbi amerikai szabályok visszaállítása érte el a legnagyobb említési számokat.

- Magyar nyelvterületen a nullás díjszabás kivezetésével kapcsolatos hírek generálták az említések 86%-át és az említési csúcsoakat. Ezek a hírek erős reakciót váltottak ki az olvasókból, az említések jelentős része (87,8%) Facebook komment formájában érkezett. A kommentek alapján a kommentelők domináns része nem rendelkezett pontos információkkal a változás tartalmáról (~55%) vagy elégedetlenségét fejezte ki (~35%) az ingyenesség megszűnése miatt.
- Az érkezett kommentek döntő többsége (75,3%) semleges érzületű, amelyek leginkább a díjcsomagok kivezetéséről szóló hírek értelmezésével, korlátlan mobilnetes csomagokkal, illetve a netsemlegesség szempontjából nem releváns, politikai/gazdasági vitákkal foglalkoznak.



A témát jellemzően nem kapcsolják össze a nyílt internet kérdésével és az NMHH-val sem. Az NMHH nyílt internettel kapcsolatos említései leginkább közleményekkel és kutatási eredményekkel kapcsolatos hivatkozások.

- A szolgáltatók említései a tavalyi évhez hasonlóan alakultak. A nagyobb említési csúcsoak nem szolgáltató specifikus témák körül alakultak, mint például a telefonkönyvek megszüntetése, a mobilcsere program és a nullás díjszabás.

Vizsgált időszak 2021-2022	Vizsgált időszak 2022-2023
Összes említés 2376	Összes említés 1781
Összes elérés ~ 4m	Összes elérés ~ 2m

Forrás: PwC - 2023

Az említések 71%-a itt is komment volt. Több esetben a komment láncolatok eredményeztek említési csúcsoakat - jellemzően a Twitter felvásárlást érintő tartalmak körül.

- Az orosz médiatartalmakkal szembeni szankciók kisebb említési csúcsoakat eredményeztek, a találatok többsége cikkek formájában (~69%), túlnyomó többségében (72%) weboldalakról származik, és a nyílt internet témakörét nem érintik.

- A nyílt internet, mint téma és annak jelentősége továbbra is gyakorlatilag ismeretlen a lakosság többsége számára.

2.7.3. Hatósági kommunikáció a nullás díjszabás kivezetése kapcsán

Az NMHH a beszámolási időszakban aktív szerepet vállalt a fogyasztói tudatosság és informáltság növelésében, így az előfizetők nullás díjszabás kivezetésével kapcsolatos tájékoztatásában is.

A beszámolási időszakban több hírportál foglalkozott a nullás díjszabás megszüntetésével, ennek során számos, hangzatos című cikk jelent meg, melyek a Facebook és más közösségi média platformok ingyenességének megszűnésének hírével igyekeztek érdeklődést kelteni. Az NMHH fontosnak tartotta, hogy a félrevezető információk elterjedésének elejét vegye, és a kivezetés hatásairól tájékoztassa a fogyasztókat. Ezért az NMHH közleményben ismertette a nullás díjszabás megszüntetésének következményeit, kiemelve, hogy a korábban nullás díjszabás alá eső tartalmak, szolgáltatások, alkalmazások használata a továbbiakban csökkenti fogja felhasználható adatkeretüket, ezáltal pedig megnövekedhet havi adatigényük.

Az NMHH egyben javasolta az előfizetőknek, hogy folyamatosan kísérjék figyelemmel a szolgáltatójuk értesítéseit a nullás díjszabás kivezetésével kapcsolatos egyoldalú szerződésmódosításokról, és felhívta az előfizetők figyelmét arra, hogy a számukra nem kifejezetten előnyös egyoldalú szerződésmódosítás esetén hátrányos következmények nélkül felmondhatják előfizetői szerződésüket akkor is, ha a szerződés határozott időre szól és ez az idő még nem telt el.

3. A NYÍLT INTERNET MAGYARORSZÁGI HELYZETÉNEK ÖSSZEGZÉSE A BESZÁMOLÁSI IDŐSZAKRA VONATKOZÓAN

Napjainkra az internet a társadalom és a gazdaság egyik legfontosabb alap infrastruktúrájává vált, és meghatározó szerepe megkérdőjelezhetetlen az élet szinte minden területén. A legtöbb EU-s tagállamban kiemelt kérdésként kezelik, hogy a hálózati infrastruktúra feletti rendelkezés joga ne vezethessen a hálózaton közvetített tartalmak és szolgáltatások feletti kizárólagos kontrollhoz. Ennek fontossága a platformok és nagy tartalomszolgáltatók szerepének növekedésével, az internetes értékláncok átrendeződése által generált viták korábban sem csökkent, hanem növekedett. A szabályok betartatásán kívül a hatóságok feladata az is, hogy folyamatosan figyelemmel kísérjék a technológia és a piacok változásait. Így idejében észlelhetik azokat az anomáliákat, amelyek felmerülésére a szabályozás megalkotásakor még nem lehetett gondolni. Emellett szakértelmükkel és tapasztalatukkal sokszor hatékonyan közre tudnak működni a problémák megoldásában is anélkül, hogy közhatalmi jogosítványaikkal kellene élniük.

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

A beszámolási időszak alatt az NMHH folytatta többértékes tevékenységét az EU rendelet betartatásának érdekében. Ennek legfontosabb tapasztalatait az alábbiakban foglaltuk össze:

- A nullás díjszabású ajánlatok kivezetése érdekében – az EU Bíróság 2021-es ítéletei nyomán – az NMHH aktív szerepet vállalt: kötelezte az internet-hozzáférési szolgáltatókat a nyílt internet szabályait sértő kereskedelmi gyakorlat megszüntetésére, valamint felügyelte az azt érintő szerződésmódosításokat. 2023. első negyedévének végére a korábbi, közösségi médiával, üzenetküldő alkalmazásokkal, zene és videó streaminggel illetve játékokkal kapcsolatos nullás díjszabású ajánlatok eltűntek a piacról. Az NMHH továbbra is figyelemmel kíséri a szolgáltatók díjcsomagjait, és jelenleg is vizsgálja a piacon elérhető nullás díjszabást tartalmazó szerződési feltételek jogszerűségét.

- A nyílt internet érvényesülését tekintve rendszerszintű probléma nem mutatkozik Magyarországon. Az NMHH tudomására jutott végfelhasználói panaszok száma csekély, az előfizetőknek a szolgáltatások minőségével kapcsolatos tapasztalatai kedvező irányba változtak, javuló színvonalú szolgáltatások jellemzik a piacot.
- Az NMHH szélessáv mérőrendszere fontos eszköz mind a végfelhasználók tájékozódása, mind az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének figyelemmel kísérése szempontjából. A beszámolási időszakban végzett mérések eredményei jelzik, hogy a vezetékes hálózatok megfelelő kapacitással üzemelnek, a szolgáltatásminőségi mutatók vállalt célértékei a mérések többségében teljesülnek.
- Az NMHH social listening kutatásának eredménye igazolta, hogy a nyílt internetre vonatkozó szabályozás és annak jelentősége a lakosság többsége számára továbbra is ismeretlen. A nullás díj-szabás kötelező kivezetését sem kötötték össze a témával. Az NMHH várakozása szerint a jövőben a nyílt internettel összefüggésben az új EU szabályozások (mindenekelőtt a DSA/DMA) és az 5G alapú lakossági szolgáltatások elterjedése kapcsán jelentősebb említésszám.