

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 2024. évi felügyeleti terve

ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS ÉS
POSTA

AZ NMHH ELNÖKE JÓVÁHAGYTA

2023. december 18.

TARTALOM

BEVEZETÉS	3
PIACFELÜGYELET	6
Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó piacfelügyeleti ellenőrzések	6
Bevezetés	6
EPF1/2024. – Az Európai Bizottság felhatalmazáson alapuló rendeletében meghatározott maximális hívásvégződtetési díjak alkalmazásával összefüggő kötelezettségek ellenőrzése.	6
EPF2/2024. - Az átláthatóságra és az egyenlő elbánásra, valamint a kiegészítő szolgáltatások kapcsán a hozzáférésre és az összekapcsolásra vonatkozó kötelezettségek ellenőrzése a vezetékes hívásvégződtetés nagykereskedelmi piacon (1/2014. számú piac)	7
ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET	8
Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos általános hatósági felügyeleti ellenőrzések	8
Bevezetés	8
HÁF1/2024. - Roaming előírások betartásának ellenőrzése	8
HÁF2/2024. - A szolgáltatások minőségének biztosítása és a hibakezelésre vonatkozó eljárás vizsgálata a mobiltelefon és mobil internet-hozzáférési szolgáltatások esetében	9
HÁF3/2024. – A szolgáltató hálózatára, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatásaira jelentős hatást gyakorló biztonsági események bejelentési kötelezettségének ellenőrzése	9
HÁF4/2024. – Az előfizető díjtartozása esetén alkalmazott szolgáltatói eljárások megfelelőségének ellenőrzése	10
HÁF5/2024. – Az előfizetői szolgáltatás korlátozásával, illetve szüneteltetésével kapcsolatos szolgáltatói kötelezettségek betartásának ellenőrzése	10
HÁF6/2024. - A kiskorúak védelmét szolgáló szűrőszoftverre vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése az internet-hozzáférés szolgáltatók esetében	11
HÁF7/2024. - Az előfizető által bejelentett hiba szolgáltató általi kezelésének ellenőrzése	11
HÁF8/2024. – A szolgáltatás nyújtás megkezdésére vállalt - az egyedi előfizetői szerződésben rögzített - határidő vizsgálata a helyhez kötött szolgáltatást nyújtó jelentős ügyfélszámmal rendelkező szolgáltatók gyakorlatában	12
HÁF9/2024. – Az elektronikus hírközlési szolgáltatók számlakibocsátási gyakorlatának vizsgálata	12
HÁF10/2024. – Telefontudakozó számokra vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése	13
HÁF11/2024. – Az előfizetői panaszok szolgáltató általi intézésének ellenőrzése	13
HÁF12/2024. – Az elektronikus hírközlési szolgáltatók szerződéskötési folyamatának vizsgálata a ráutaló magatartással kötött, helyhez kötött előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetén	14
HÁF13/2024. – A helyhez kötött szolgáltatások igénybevételéhez szükséges, és a szolgáltató tulajdonát képező eszközök előfizetői szerződés megszűnését követő, az előfizető általi visszaszolgáltatásával kapcsolatos szolgáltatói eljárás vizsgálata	14
HÁF14/2024. – A szolgáltató eljárása az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását követően	15

Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések	15
Bevezetés	15
BEF1/2024. – Rádióberendezések vizsgálata	16
BEF2/2024. – A nagyfrekvenciás villamos berendezések, és egyéb nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő villamos vagy elektronikus berendezések elektromágneses összeférhetőségének (EMC) vizsgálata	17
BEF3/2024. – Interneten kínált berendezések vizsgálata	17
Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos általános hatósági felügyeleti ellenőrzések	18
Bevezetés	18
PÁF1/2024. – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése	18

BEVEZETÉS

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) feladatai sokrétűek az elektronikus hírközlési- és a postai szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Az elektronikus hírközlési szektor szabályozó hatóságaként elemzi a piacokat és a verseny fenntartása érdekében kötelezettségeket állapít meg a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók számára. Az elektronikus hírközlési és a postai szolgáltatásokat felügyelő hatóságként nyilvántartja a szolgáltatókat és a szolgáltatásokat, felügyeli a rájuk vonatkozó ágazati jogszabályok betartását. Az Alaptörvényben is nevesített önálló szabályozó szervként pedig az elektronikus hírközlési ágazati részletszabályok megalkotásáért felelős. Emellett a Hatóság a Média- és Hírközlési Biztos révén fontos szerepet tölt be az előfizetők és a végfelhasználók érdekeinek védelmében és tudatosságának növelésében is.

A Hatóság egyik fontos 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, problémák gyors észlelését és a rájuk való rugalmas reagálást, emellett pedig fontos eszközök az előfizetők és felhasználók jogainak érvényesítésében.

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 ügyben, vagy az eljárás során vizsgált folyamataik során 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

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

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.

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 a Hatóság 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 rendszer szerint szabályoz, itt azonban a postai ágazati jogszabályok és az általános szerződési feltételek betartásának ellenőrzése mellett a Hatóság feladata vizsgálni az egyetemes postai szolgáltatás ellátását részleteiben szabályozó Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés (EPKSZ) felhasználói jogokat védő rendelkezéseinek teljesülését is 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 2024. évben az elektronikus hírközlési szolgáltatások területén ismét olyan vizsgálati fókuszterületeket határozott meg a Hatóság, amelyekkel kapcsolatban a megelőző időszakban számos egyedi ügyben kellett eljárnia, a felügyeleti tapasztalatok alapján a szolgáltatói folyamatokban rendszerszintű problémák láthatók, illetve az előző években elvégzett terv szerinti vizsgálatok jelentős számban azonosítottak eltéréseket. Emellett vannak olyan uniós, illetve hazai előírások is, amelyek betartását először fogja a felügyeleti terv alapján vizsgálni a Hatóság.

A postai szolgáltatások esetében ismét kiemelt súlyt kap az egyetemes postai szolgáltatás jogszabályban, illetve az EPKSZ-ben előírt minőségi követelményeinek

² 2012. évi CLIX. törvény a postai szolgáltatásokról

figyelemmel kísérése, mivel ezeknek a szolgáltatásoknak a felhasználói köre gyakorlatilag a teljes lakosságot, valamint a gazdasági élet szinte minden szereplőjét és valamennyi állami szervet felöleli.

A különféle vezeték nélküli átvittel 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 2024-ben 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

Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó piacfelügyeleti ellenőrzések

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.

Ugyancsak piacfelügyeleti hatáskörben ellenőrzi a Hatóság azt, hogy a hanghívásokat végződtető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó piaci szereplők betartják-e az egész EU-ban érvényes maximális hívásvégződtetési díjakra vonatkozó szabályokat.

EPF1/2024. – Az Európai Bizottság felhatalmazáson alapuló rendeletében meghatározott maximális hívásvégződtetési díjak alkalmazásával összefüggő kötelezettségek ellenőrzése.

Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex³ (**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

³ Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972. számú európai parlamenti és tanácsi irányelv (átdolgozás)

⁴ 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 szóló, 2020. december 18-i, (EU) 2021/654. számú felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet

partnereik számára nyújtott teljes hívásvégződtetési szolgáltatásért a maximális hívásvégződtetési díjon felül nem számíthatnak fel egyéb díjat. 2024. január 1-jétől a Rendelet 4. cikkének (2) bekezdése alapján, a Magyarországon alkalmazandó maximális mobil hívásvégződtetési díj 0,2 eurócent/perc, valamint a Rendelet 5. cikkének (1) bekezdése alapján „az Unió egészében egységes maximális vezetékes hívásvégződtetési díj 0,07 eurócent/perc”.

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 összegyűjtése és eltérés esetén a szolgáltatók jogkövető magatartásának biztosítása.

EPF2/2024. - Az átláthatóságra és az egyenlő elbánásra, valamint a kiegészítő szolgáltatások kapcsán a hozzáférésre és az összekapcsolásra vonatkozó kötelezettségek ellenőrzése a vezetékes hívásvégződtetés nagykereskedelmi piacon (1/2014. számú piac)

Az Elnök a 2023. július 20-án kelt PS/10257-196/2023. számú határozatában (a továbbiakban: „Határozat”) a „Hívásvégződtetés egyedi, nyilvános helyhez kötött telefonhálózatban” megnevezésű nagykereskedelmi piacon (1/2014. piac) kirotta az „átláthatóság”, „egyenlő elbánás”, „hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos” kötelezettségeket a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókra.

A vizsgálat egyik célja az érintett nagykereskedelmi piacon a világos, átlátható viszonyok megteremtése az előírt átláthatóság kötelezettség végrehajtásának ellenőrzése által, ugyanis az érintett szolgáltatók honlapjainak előzetes felmérése alapján a szolgáltatók egy része nem, vagy csak részben tett eleget a PS/10257-196/2023. számú határozatban előírt közzétételi kötelezettségnek. A vizsgálat további fókuszpontjai az „egyenlő elbánás” kötelezettségnek való megfelelés vizsgálata, különösen az alkalmazott hívásvégződtetési díjak és a kiegészítő szolgáltatások díjai tekintetében; valamint a „hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos” kötelezettségekben előírtaknak való megfelelés vizsgálata a kiegészítő szolgáltatások nyújtása tekintetében.

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

ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET

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

Bevezetés

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások körében a Hatóság egyrészt vizsgálja azoknak az uniós és hazai jogszabályoknak a betartását, amelyek az adott évben újonnan lépnek hatályba, vagy nemrégiben módosultak, illetve az ellenőrzésükre a közelmúltban még nem került sor.

Másrészt 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 2024. évben is szerepelnek a tervben azok a területek, amelyek az előfizetői jogviszony életciklusában kiemelt fontossággal bírnak, így a szerződések megkötése, előfizetői felmondások kezelése, a számlázás és a hibakezelés rendje, valamint az előfizetői díjtarozás esetén alkalmazott szolgáltatói eljárások.

A Hatóság emellett kiemelt figyelmet fordít a fiatalkorúak védelmére, ezért ellenőrizni fogja a fiatalkorúak védelmét szolgáló internetes szűrőszoftverekkel kapcsolatos előírások betartását is.

A hálózatok és a szolgáltatások biztonságának fenntartása minden szolgáltató számára kötelezettség. A jogszabály által előírt, a szolgáltatások, illetve hálózatok működésére jelentős hatást gyakorló incidensek bejelentésére vonatkozó kötelezettség teljesítését ugyancsak vizsgálja a Hatóság 2024-ben.

HÁF1/2024. - Roaming előírások betartásának ellenőrzése

Az uniós szabályozási keret előfizetői szempontból egyik legfontosabb eleme a roaming szolgáltatásokra vonatkozó rendelet⁶, amelynek célja, hogy a tagállamok valamelyikében élő előfizetők a többi, a szabályozás hatálya alá tartozó tagállamban is az otthon megszokott díjakon és minőségben vehessék igénybe a mobiltelefon és mobil internet-hozzáférési szolgáltatásokat alkalomszerű külföldi utazásaik során. Emellett a rendelet tartalmaz egy sor átláthatóságra és tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó előírást. Ezek célja, hogy az előfizető tisztában legyen a roaming szolgáltatás igénybevételének feltételeivel, nyomon tudja követni a forgalmát, és el tudja kerülni az akár jelentős többletköltséggel járó szándékolatlan barangolást.

⁶ Az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 2022. április 6-i, (EU) 2022/612. számú európai parlamenti és tanácsi rendelet (átdolgozás)

A vizsgálat célja az előző évekhez hasonlóan annak ellenőrzése, hogy a szolgáltatók a roaming előírásokat miként építették be az általános szerződési feltételeikbe, valamint hogyan alkalmazzák azokat a gyakorlatban, különös figyelemmel az előfizetőktől és a piacról érkező jelzésekre és az egyedi ügyekben szerzett tapasztalatokra.

HÁF2/2024. - A szolgáltatások minőségének biztosítása és a hibakezelésre vonatkozó eljárás vizsgálata a mobiltelefon és mobil internet-hozzáférési szolgáltatások esetében

A mobil internet-hozzáférési és mobiltelefon szolgáltatások az alkalmazott vezeték nélküli átviteli technológiára tekintettel más minőségi jellemzőkkel bírnak, mint a helyhez kötött (vezetékes) szolgáltatások. Bár az előfizető elvileg az ország területén bárhol igénybe veheti ezeket, a szolgáltatók eleve csak az általuk besugárzott lefedettségi területen vállalják a szolgáltatás elérhetőségének biztosítását. A gyakorlatban pedig ezen a területen belül is jelentősen változó az előfizetők által érzékelhető szolgáltatás minőség, amelyet sokféle tényező (például a domborzat, a növényzet, az épületek anyaga, a felhasználó által használt végberendezés jellemzői) befolyásol. Ugyanakkor az előfizetők számottevő része használja ezeket a szolgáltatásokat a helyhez kötött szolgáltatások alternatívájaként például a lakóhelyén, tartózkodási helyén, vagy az üzleti előfizető telephelyén.

A szolgáltatók a vezeték nélküli szolgáltatások esetében is kötelesek az előfizetők által tett hibabejelentéseket fogadni és a jogszabálynak megfelelően kezelni. Emellett előírás a számukra a lefedettségi térkép elkészítése és rendszeres frissítése is. Ez a térkép lehetővé teszi az előfizetők számára a szolgáltatók közötti tudatosabb választást, mivel láthatóvá teszi, hogy melyek azok a földrajzi területek, ahol a szolgáltatás várhatóan nem érhető el.

A vizsgálat célja annak feltárása, hogy a mobil internet-hozzáférési és mobiltelefon szolgáltatók miként kezelik a minőséggel kapcsolatosan tett előfizetői hibabejelentéseket, illetve a lefedettségi térkép tekintetében megfelelnek-e a vonatkozó előírásoknak.

HÁF3/2024. – A szolgáltató hálózatára, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatásaira jelentős hatást gyakorló biztonsági események bejelentési kötelezettségének ellenőrzése

A Kódex előírásainak megfelelően a hazai jogszabály⁷ is előírja, hogy a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtók kötelesek haladéktalanul bejelenteni magyar vagy angol nyelven az Országos Informatikai és Hírközlési Főügyelet (OIHF) részére a Hatóság által biztosított elektronikus úrlapon minden olyan biztonsági

⁷ 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról

eseményt, amely jelentős hatással volt a hálózatok, illetve a szolgáltatások működésére.

A tervfeladat végrehajtása során a Hatóság megvizsgálja, hogy az elmúlt időszakban történt-e olyan biztonsági esemény, amely jelentős hatással volt a hálózatának, szolgáltatásainak működésére és ha volt, akkor a szolgáltató teljesítette-e bejelentési kötelezettségét.

HÁF4/2024. – 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.

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

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

HÁF5/2024. – Az előfizetői szolgáltatás korlátozásával, illetve szüneteltetésével kapcsolatos szolgáltatói kötelezettségek betartásának ellenőrzése

Az Eht. előírja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást csak a jogszabályban szereplő okokból és az előírt feltételek fennállása esetén korlátozhatja. Ugyancsak meghatározza a jogszabály, hogy a korlátozás az előfizető által indított, vagy az előfizető hozzáférési pontjára irányuló forgalom korlátozását, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentését jelentheti. A korlátozás ideje alatt az előfizetőtől csak a nyújtott szolgáltatással arányos (csökkentett) díj kérhető. A korlátozást a szolgáltató köteles megszüntetni, amennyiben annak oka már nem áll fenn, amely szolgáltatás újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben rögzített – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel. Amennyiben a korlátozást késedelmesen szünetíti meg, a szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

A tervfeladat végrehajtása során a Hatóság megvizsgálja a szolgáltatás korlátozásának, a korlátozás megszüntetésének, illetve a korlátozásból való visszakapcsolás, vagy a szerződés megszüntetése folyamatának és a kapcsolódó díjfelszámítási és kötbér szabályok betartásának a jogszabályokban rögzített előírások szerinti teljesülését,

megvizsgálja a hírközlési szolgáltatók ÁSZF-jét és a ténylegesen követett korlátozási gyakorlatát annak megállapítására, hogy az érintett szolgáltatók a jogszabályoknak megfelelően járnak-e el.

A korlátozással fennálló szoros kapcsolat miatt a tervfeladat keretén belül a Hatóság ellenőrzi a szolgáltatás szüneteltetésének ÁSZF-ben leírt szabályait és a kapcsolódó szolgáltatói gyakorlatot is.

HÁF6/2024. - A kiskorúak védelmét szolgáló szűrőszoftverre vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése az internet-hozzáférés szolgáltatók esetében

A gyermekek és a fiatalok ma már jelentős számban használják az internetet, ami indokoltá tette az őket fenyegető veszélyekkel szembeni védekezéssel kapcsolatos szabályozást. A hatályos jogszabályok szerint az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles biztosítani, hogy valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szűrőszoftver a honlapjáról ingyenesen letölthető és ezt követően ingyenesen használható legyen. A szolgáltatók ugyancsak kötelesek a fiatakorúak védelmét szolgáló megoldásokról a jogszabályban előírt tájékoztatásokat az előfizetők részére honlapjukon közzétenni.

A vizsgálat célja a kiskorúak védelmét jogszabályi rendelkezések betartásának ellenőrzése.

HÁF7/2024. - Az előfizető által bejelentett hiba szolgáltató általi kezelésének ellenőrzése

Az előfizető és a szolgáltató közötti kapcsolat egyik, a gyakorlatban sok problémával járó területe az előfizető által észlelt hibák bejelentése, és a hibabejelentések kezelése. Az Eht. és az előfizetői szerződésekről szóló rendelet⁸ részletes előírásokat tartalmaz arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatóknak hogyan kell biztosítaniuk a hibák bejelentését, hogyan kell a hibabejelentéseket nyilvántartaniuk, valamint milyen lépéseket kell tenniük a hibák behatárolására, elhárítására és az előfizetők tájékoztatására. Amennyiben a szolgáltató ezeknek a kötelezettségeknek nem tesz eleget, kötbér fizetésére köteles.

A vizsgálat tárgyát ezeknek a jogszabályi rendelkezéseknek a betartása képezi. Az ellenőrzés kiterjed arra, hogy a szolgáltató ÁSZF-je a jogszabályban foglaltaknak megfelelően tartalmazza-e a hibabejelentés és a hibakezelés rendjét. Emellett ugyancsak vizsgálja a Hatóság, hogy a szolgáltatók eljárásaikat valóban az irányadó szabályozásoknak megfelelően alakították-e ki.

⁸ 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (Eszr.)

HÁF8/2024. – A szolgáltatás nyújtás megkezdésére vállalt - az egyedi előfizetői szerződésben rögzített - határidő vizsgálata a helyhez kötött szolgáltatást nyújtó jelentős ügyfélszámmal rendelkező szolgáltatók gyakorlatában

Az Eszr. alapján a szolgáltatónak az előfizetői szerződés megkötésétől, vagy amennyiben az Eht. alapján a szerződés hatályba lépése későbbi, akkor ettől az időponttól számított 15 napon belül meg kell kezdenie a szolgáltatás nyújtását. Ettől csak akkor lehet eltérni, ha a felek az előfizetői szerződésben egyetértőleg egy ennél későbbi határidőben állapodnak meg, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizető érdekkörébe tartozó okból nem volt lehetséges.

A vizsgálat során a Hatóság ellenőrzi, hogy a szolgáltatók a valóban a jogszabályok betartásával, az előfizetővel kifejezetten megegyezve rögzítenek-e 15 napnál hosszabb határidőt a szolgáltatás nyújtás megkezdésére. Továbbá ellenőrzi a Hatóság azt is, hogy a szolgáltatás nyújtásának megkezdése valóban a szerződés szerinti határidőben valósul-e meg.

HÁF9/2024. – Az elektronikus hírközlési szolgáltatók számlakibocsátási gyakorlatának vizsgálata

Számos kérelem érkezett a Hatósághoz, melyben a kérelmezők kifogásolták, hogy a szolgáltatók által, a szolgáltatások igénybevételéért kiállított számlát nem kapják meg időben, így annak befizetésével késedelembe esnek, ami miatt a szolgáltató a következő számlában akár fizetési felszólítási díjat is felszámolhat az előfizetőnek, illetőleg korlátozhatja a szolgáltatás igénybevételét.

Az előfizetői szolgáltatások ellenértékét tartalmazó számlák kibocsátásának és kiküldésének rendjét, az ezzel kapcsolatos határidőket az elektronikus hírközlési jogszabályok nem szabályozzák, viszont a szolgáltatók ÁSZF-je rendszerint kitér erre is. A Hatóság felügyeleti gyakorlatában ugyanakkor ismétlődően jelentkeznek olyan előfizetői panaszok, amelyek szerint a számlát nem kapták meg időben, így a befizetési határidőt nem tudták betartani. A szolgáltató viszont annak ellenére számított fel a határidő elmulasztása okán további (például fizetési felszólítási) díjat, hogy a számla késedelmes érkezését az előfizetők jelezték.

Amennyiben a Hatóság a számlakibocsátással kapcsolatban rendszerszintű problémát észlel, az érintett szolgáltatóknál átfogó vizsgálatot indít a megfelelés ellenőrzésére. Kiemelten fogja vizsgálni a Hatóság azokat az eseteket is, amelyekben a szolgáltató a számlát nem az előfizetői szerződésben szereplő szolgáltatásokról, vagy nem a szerződés szerinti tartalommal állítja ki, illetve nem veszi figyelembe a szerződés szerint alkalmazandó kedvezményeket.

A vizsgálatok célja, hogy a Hatóság ellenőrizze a szolgáltatói ÁSZF-ekben szereplő, számlázási rendre vonatkozó előírások teljesülését a gyakorlatban. A beavatkozás szükségességének megállapításához a Hatóság figyelemmel kíséri és elemzi a piaci információkat, valamint az előfizetőktől érkező panaszokat és jelzéseket.

HÁF10/2024. – Telefontudakozó számokra vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése

A hatályos jogszabály⁹ értelmében a 118de formátumú rövid számok előfizetők meghatározott adatairól - az előfizető hozzájárulásától függően - felvilágosítást nyújtó tudakozó szolgáltatások elérését teszik lehetővé.

Az egyetemes tudakozó szolgáltatás nyújtására az erre kijelölt egyetemes szolgáltató jogosult a 11800-11809 hívószámokon, amelyek elérhetőségét minden telefonhálózatból biztosítani kell. Az egyetemes tudakozó szolgáltatás nyújtásának feltételeit az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló NMHH rendelet¹⁰ tartalmazza.

A tudakozót működtető elektronikus hírközlési szolgáltatónak, illetve számhasználónak minden esetben nyilvánosságra kell hoznia a szolgáltatás hívószámának közzétételével együtt a hívó fél által fizetendő, áfát tartalmazó díj mértékét (hívásonkénti vagy percenkénti díj, vagy az üzenetküldés díja), valamint az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások díját is. Emellett közzé kell tenni, hogy a tudakozó mely előfizetők adataira terjed ki, terület, számtípus, illetve szolgáltatók szerint.

Az NMHH Elnöke az SK/28190-3/2021. számú határozatban az „országos belföldi tudakozó nyújtása” elnevezésű egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatáselem vonatkozásában egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatóként a Magyar Telekom Távközlési Nyrt.-t jelölte ki.

A tervfeladat keretében a Hatóság ellenőrzi, hogy a telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltatók ÁSZF-jében a jelenlegi kijelölésnek megfelelően szerepelnek-e az egyetemes tudakozó szolgáltatásra vonatkozó adatok.

HÁF11/2024. – Az előfizetői panaszok szolgáltató általi intézésének ellenőrzése

Az előfizetői bejelentések, panaszok szolgáltató általi kezelésére vonatkozó szabályok az Eht. 2022. december 27. napjától hatályos módosításával kiegészültek azzal, hogy az előfizetői panasz intézésével kapcsolatos ügyekben a Hatóság hatásköre kiterjed a fogyasztóvédelemről szóló törvény¹¹ 17/A. §-ában foglalt kötelezettségek betartásának felügyeletére is. A Hatóság e bekezdés alapján indított eljárásában az Fgytv. hivatkozott rendelkezése elektronikus hírközlésre vonatkozó szabálynak minősül.

Amennyiben a Hatóság a panaszkezeléssel kapcsolatban rendszerszintű problémát észlel, az érintett szolgáltatóknál átfogó vizsgálatot indít a megfelelés ellenőrzésére.

⁹ 14/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről

¹⁰ 19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról

¹¹ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)

Ehhez a Hatóság figyelembe veszi a piaci információkat, az előfizetőktől érkező panaszokat és jelzéseket, valamint a szolgáltatók által közzétett tájékoztatásokat és dokumentumokat.

HÁF12/2024. – Az elektronikus hírközlési szolgáltatók szerződéskötési folyamatának vizsgálata a ráutaló magatartással kötött, helyhez kötött előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetén

Az előfizetők és a szolgáltatók elsődleges érdeke, hogy a meglévő szerződéskötési szándék esetén az előfizetői szerződés megkötése és a szolgáltatás kiépítése minél hamarabb és minél egyszerűbben megvalósuljon. E cél megvalósulását támogatja a ráutaló magatartással történő szerződéskötés lehetősége és szolgáltató általi alkalmazása.

Ugyanakkor a ráutaló magatartással történő szerződéskötés speciális kihívásokat is jelent. Az előfizetőknek tisztában kell lenniük azzal, hogy mi a szerződéskötés menete, a szolgáltató és az előfizető milyen magatartása jelenti a szerződés megkötését. Ugyancsak fontos, hogy az előfizető megismerhesse a szerződés tartalmát, valamint egyértelmű legyen mindkét fél számára, hogy a szerződés megkötésétől számított határidők mikor kezdenek el telni.

Amennyiben a Hatóság a szerződéskötés ezen módjával kapcsolatban rendszerszintű problémát észlel, az érintett szolgáltatóknál átfogó vizsgálatot indít a megfelelőség ellenőrzésére. Ehhez a Hatóság figyelemmel kíséri és elemzi a piaci információkat, figyelembe veszi az előfizetőktől érkező panaszokat és jelzéseket, valamint a szolgáltatók által közzétett tájékoztatásokat és dokumentumokat.

HÁF13/2024. – A helyhez kötött szolgáltatások igénybevételéhez szükséges, és a szolgáltató tulajdonát képező eszközök előfizetői szerződés megszűnését követő, az előfizető általi visszaszolgáltatásával kapcsolatos szolgáltatói eljárás vizsgálata

Az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető kötelezettsége a szolgáltató tulajdonát képező eszközök (például router, beltéri egység, home gateway) visszaszolgáltatása, a szolgáltatóé pedig ezek visszavétele.

A vizsgálat arra irányul, hogy az eszközök visszavételére a szolgáltató milyen módon, milyen csatornákon keresztül biztosít lehetőséget azon túl, hogy azt valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi.

A hatályos jogszabályok szerint az eszközök visszaszolgáltatásának rendjét a szolgáltatók maguk szabályozzák az ÁSZF-jükben. Viszont előírás, hogy a visszaszolgáltatás nem okozhat az előfizetők számára indokolatlan költséget vagy aránytalan nehézséget.

Amennyiben a Hatóság az eszközök visszaszolgáltatásával kapcsolatban rendszerszintű problémát észlel, az érintett szolgáltatóknál átfogó vizsgálatot indít a megfelelőség ellenőrzésére. Ehhez a Hatóság figyelemmel kíséri és elemzi a piaci

információkat, figyelembe veszi az előfizetőktől érkező panaszokat és jelzéseket, valamint a szolgáltatók által közzétett tájékoztatásokat és dokumentumokat.

HÁF14/2024. – A szolgáltató eljárása az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását követően

Az előfizetői jogviszony egyik, a gyakorlatban szintén problémákat okozó területe a jogviszony megszüntetése.

A hatályos jogszabályok szerint az előfizető a szerződést főszabály szerint azonnali hatállyal mondhatja fel. Ennek jogkövetkezményei számos feltételtől függenek, elsősorban attól, hogy a szerződés határozott vagy határozatlan idejű volt-e, és az előfizető vett-e igénybe a határozott idejű szerződésre tekintettel a szolgáltató által nyújtott kedvezményt.

A tervfeladat fókuszában annak ellenőrzése áll, hogy a felmondással kapcsolatban az előfizető egyértelmű tájékoztatást kap-e a felmondáskor a szolgáltatótól az esetleg visszatérítendő kedvezmény összegéről, valamint a szolgáltató a felmondást megfelelően kezeli-e, vagyis a szolgáltatás nyújtását és a számlázást megfelelő időben lezárja-e, valamint nem gördít-e adminisztratív, vagy egyéb akadályt az elé, hogy az előfizető a felmondási jogával élni tudjon.

Amennyiben a Hatóság az előfizető általi felmondás kezelésével kapcsolatban rendszerszintű problémát észlel, az érintett szolgáltatóknál átfogó vizsgálatot indít a megfelelés ellenőrzésére. Ehhez a Hatóság figyelemmel kíséri és elemzi a piaci információkat, figyelembe veszi az előfizetőktől érkező panaszokat és jelzéseket, valamint a szolgáltatók által közzétett tájékoztatásokat és dokumentumokat.

Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések

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 piacán forgalomba kerülő, nem megfelelő berendezésekkel és az azok forgalmazásában részt vevő gazdasági szereplőkkel szemben.

A Hatóság az Unió együttműködés keretében az ADCO által indított teljes európai piacot lefedő vizsgálatokban is részt vesz, mind rádiós, mind EMC szakterületen.

BEF1/2024. – 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 Unió Rádióberendezés Irányelvének¹² átültetését célzó hazai szabályozás¹³ mellett ide tartozik a mobilkészülékekről érkező segélyhívások esetén a helymeghatározás szabályairól szóló¹⁴ bizottsági rendelet is. Az év végétől pedig alkalmazni kell majd a közös töltőcsatlakozóval és töltési követelményekkel kapcsolatos uniós szabályozást^{15,16} is. Kiemelt figyelmet fog fordítani a Hatóság a mobil jelerősítők (repeater) forgalmazásának ellenőrzésére, mivel ezek a berendezések Magyarországon csak a Hatóság rádióengedélyének birtokában üzemeltethetők, az ezzel kapcsolatos tájékoztatásnak és figyelemfelhívásnak a forgalmazás során egyértelműen meg kell jelennie. Ugyanígy külön figyelmet fog fordítani a Hatóság a drónok rádióberendezés szabályoknak való megfelelésének ellenőrzésére is.

¹² 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

¹³ Eht, 2/2017 (I. 17.) NMHH rendelet a rádióberendezésekről

¹⁴ 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 szóló, 2018. december 12-i, (EU) 2019/320 számú felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet

¹⁵ A rádióberendezések forgalmazására vonatkozó tagállami jogszabályok harmonizációjáról szóló 2014/53/EU irányelv módosításáról szóló, 2022. november 23-i, (EU) 2022/2380. számú európai parlamenti és tanácsi irányelv

¹⁶ A 2014/53/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a vezetékes töltésre alkalmas valamennyi rádióberendezés-kategória vagy -csoport töltőaljzatára és töltési kommunikációs protokolljára vonatkozó műszaki előírások tekintetében történő módosításáról szóló 2023. június 27-i, (EU) 2023/1717. számú felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet

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.

BEF2/2024. – 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 irányelvének¹⁷ átültetését elvégző nemzeti szabályozás¹⁸ állapít meg követelményeket. 2024-ben a Hatóság kiemelt figyelmet fog fordítani az elektromos kerékpárokhoz, e-robogókhoz, hoverboardokhoz és egyéb járművekhez tartozó töltők megfelelőségére.

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.

BEF3/2024. – Interneten kínált berendezések vizsgálata

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.

¹⁷ Az Európai Parlament és a Tanács 2014/30/EU számú, 2014. február 26-i irányelve az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó tagállami jogszabályok harmonizációjáról (átdolgozás)

¹⁸ Eht., 8/2016 (XII. 6.) NMHH rendelet az elektromágneses összeférhetőségről

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.

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

Bevezetés

A postai szolgáltatások piaca alapvetően két nagy részre osztható. Az egyetemes postai szolgáltatásokat csak az a szolgáltató nyújthatja, amellyel a postai ügyekért felelős miniszter erre vonatkozóan szerződést (EPKSZ) kötött. Az úgynevezett egyetemest helyettesítő szolgáltatások nyújtásához pedig a Hatóság engedélye szükséges. Az egyetemest nem helyettesítő szolgáltatások nyújtása viszont 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 2024. évben is ez fog a terv szerinti postafelügyeleti tevékenység fókuszában állni.

PÁF1/2024. – 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, ideértve különösen az átfutási időre, valamint az elveszett küldemények maximális arányára vonatkozó előírásokat.

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.