



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

**Nyilvános telefonállomások
működtetése egyetemes szolgáltatáselem
fenntartásának indokoltsága**

(19/2020. NMHH rendelet 23. §-a szerinti
vizsgálat eredményei)

2024. augusztus 21.

Tartalomjegyzék

1. Jogi háttér	3
2. Előzmények	5
2.1. Szabályozási előzmények	5
2.2. Szolgáltatásnyújtás jelenlegi helyzete	5
3. Rendelet 23. § (4) bekezdés szerinti szempontok vizsgálata	7
3.1. Szolgáltatáselemek tényleges igénybevétele	7
3.2. Szolgáltatáselemek helyettesíthetősége	13
3.3. Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok	15
3.4. Szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igények	16
3.5. Nyilvános telefonállomás működtetése egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételére gyakorolt hatás	16
4. Szolgáltatáselem fenntartásának indokoltsága	17
5. Nyilvános telefonállomás üzemeltetése szolgáltatáselem pontos tartalma	18
5.1. Jogszabályi keretek	18
5.2. Szolgáltatáselem pontos tartalmának meghatározása	19
5.2.1. Szolgáltatáselemmel ellátandó földrajzi terület	19
5.2.2. Szolgáltatáselem keretében nyújtott szolgáltatás	19
5.2.3. Szolgáltatáselem nyújtásával kapcsolatos egyéb feltételek	20
5.2.4. Szolgáltatáselem nyújtásának minőségi feltételei	20
5.2.5. Szolgáltatáselem nyújtásának pénzügyi feltételei	20
5.2.6. A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja és időtartama	21
5.2.7. Adatszolgáltatás	21
5.3. Szolgáltatáselem tervezett tartalma (összefoglaló táblázat)	22

1. Jogi háttér

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: **Eht.**) 117. § (1) bekezdésében meghatározott szolgáltatásokon kívüli szolgáltatáselemek körébe az Eht. 2020. december 21-ét megelőzően hatályos 117. § (1) bekezdés b), c) és d) pontjaiban meghatározott következő szolgáltatáselemek tartoznak:

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

c) országos belföldi tudakozó nyújtása;

d) előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele.”

Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Rendelet**) 23. §-a további részletes rendelkezéseket rögzít. A Rendelet 23. § (1)-(2) bekezdései alapján az Elnök megvizsgálja a szolgáltatáselemek egyetemes szolgáltatáselemként való további fenntartásának indokoltságát és – amennyiben valamely szolgáltatáselem esetében a további fenntartás indokolt – meghatározza a szolgáltatáselem pontos tartalmát. A Rendelet 23. § (4) bekezdése alapján az Elnök a vizsgálatok során különösen a következő szempontokat veszi figyelembe:

„a) a szolgáltatáselemek tényleges igénybevételét;

b) a szolgáltatáselemek helyettesíthetőségét;

c) a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatokat;

d) a szolgáltatáselemekkel kapcsolatos fogyasztói igényeket és

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

Az elvégzett vizsgálatok eredményét a Rendelet 24. § (1)-(2) bekezdés alapján az Elnök közzéteszi a Hatóság honlapján, amelyre a szolgáltatók 30 napon belül észrevételt tehetnek. A közzétett beszámolóban az Elnök – a szolgáltatáselemek tervezett tartalmának ismertetésével együtt – megjelöli azon szolgáltatáselemet vagy szolgáltatáselemeket, amelyek egyetemes szolgáltatáselemként való további fenntartása indokolt.

A vizsgálat elkészítése érdekében az Elnök a korábban valamely egyetemes szolgáltatás nyújtására kijelölt szolgáltatók – INVITEL Távközlési Zrt., (a továbbiakban: **Invitel**), Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **Magyar Telekom**), "TARR" Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: **Tarr**), Vodafone Magyarország Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **Vodafone**) – számára a K/8943/2021., K/8946/2021., K/8948/2021., K/8950/2021. számokon, illetve a KL/12624/2021., a KL/12625/2021., KL/12627/2021., KL/12817/2021. számokon indított eljárásokban adatszolgáltatást írt elő, amelyekben az Eht. 2020. december 21-ét megelőzően hatályos 117. § b), c) és d) pontjaiban meghatározott szolgáltatáselemek nyújtására vonatkozó adatok, információk benyújtását írta elő. Az adatszolgáltatási határozatokban foglaltaknak megfelelően valamennyi érintett szolgáltató teljesítette adatszolgáltatási kötelezettségét, a beérkezett adatok mennyisége és minősége lehetővé tette a vizsgálati folyamat elindítását.

A vizsgálat során megállapítást nyert, hogy a 2020. évben a veszélyhelyzeti korlátozások jelentős mértékben torzították a nyilvános telefonállomások tényleges igénybevételét, ezért az Elnök a vizsgálat további folytatását tartotta indokoltnak.

A vizsgálat további folytatása érdekében az Elnök a korábban valamely egyetemes szolgáltatás nyújtására kijelölt szolgáltatók – Magyar Telekom, Vodafone, Tarr, Invitel jogutódjaként DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: **Digi**) – számára a PS/26033/2023., PS/26035/2023., PS/26037/2023., PS/26040/2023. számokon indított eljárásokban újabb adatszolgáltatást írt elő, amelyekben az Eht. 2020. december 21-ét megelőzően hatályos 117. § b) pontjában meghatározott szolgáltatáselem nyújtására vonatkozó adatok, információk benyújtását írta elő a 2021-2023. évekre vonatkozóan (a 2021-es és 2023-as adatszolgáltatási határozatok alapján benyújtott adatok együttesen a továbbiakban: **egyetemes adatszolgáltatás**). Az adatszolgáltatási határozatokban foglaltaknak megfelelően valamennyi érintett szolgáltató teljesítette adatszolgáltatási kötelezettségét, a beérkezett adatok mennyisége és minősége lehetővé tette a vizsgálat lefolytatását.

Jelen dokumentum a „lakosságszámhoz igazodva az Elnök által rendeletben meghatározott számú, de legalább településenként egy darab nyilvános telefonállomás működtetése, továbbá a kötelezően létesített nyilvános telefonállomások legalább 3%-a hallás-, illetőleg mozgáskorlátozottak által is használható kialakítással” elnevezésű szolgáltatáselemre (a továbbiakban: **nyilvános telefonállomások működtetése**) vonatkozóan, a Rendelet 23. § (4) bekezdésében foglalt szempontok alapján bemutatja az Elnök által elvégzett vizsgálatok eredményét.

2. Előzmények

2.1. Szabályozási előzmények

A nyilvános telefonállomások működtetése szolgáltatást nyújtó szolgáltatók köre az Eht. hatályba lépését követően a következőképpen alakult. A nyilvános telefonállomásokat a miniszter, illetve 2014-et követően az Elnök kijelölése alapján a volt koncessziós szolgáltatók (Magyar Telekom Távközlési Rt., Invitel Távközlési Szolgáltató Rt., Hungarotel Távközlési Rt., Emitel Távközlési Rt., Monor Telefon Társaság Rt.) és jogutódjaik üzemeltették a volt koncessziós területek határainak megfelelően.

Ebben változást a 2018. évi, illetve 2020. évi kijelölések hoztak, ahol néhány, az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet 1. melléklet 2.1.3. pontja szerinti körzetszámhoz tartozó földrajzi számozási terület (a továbbiakban: földrajzi számozási terület vagy számozási körzet) esetében a korábbtól eltérő szolgáltatók kerültek kijelölésre¹.

2.2. Szolgáltatásnyújtás jelenlegi helyzete

A nyilvános állomások működtetése szolgáltatáselemet jelenleg a következő szolgáltatók nyújtják az alábbi számozási körzetekben:

1. táblázat: Az egyes számozási körzetekben kijelölt szolgáltatók

Szolgáltató	Számozási körzetek
Magyar Telekom	1, 22, 23, 26, 34, 35, 36, 37, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 52, 53, 54, 56, 59, 62, 69, 72, 73, 76, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 87, 92, 93, 94, 96, 99
Digi ²	24, 25, 27, 28, 33, 57, 63, 66, 68, 89, 95
Vodafone ³	29, 32, 88
Tarr	74, 75

A szolgáltatás pontos tartalma a 2020. december 21-ig hatályos Eht. 117. § b) pontjában, illetve az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 6/2015. (X. 26.) NMHH rendelet (a továbbiakban: 6/2015. NMHH rendelet) 19. § (1) pontjában foglaltaknak megfelelően:

- minden megkezdett háromezer lakosonként legalább egy darab, háromezer főnél kisebb lélekszámú település esetében településenként legalább egy darab nyilvános telefonállomás működtetése;
- a kötelezően létesített nyilvános telefonállomások legalább 3%-ának hallás-, illetőleg mozgáskorlátozottak által is használható kialakítással kell rendelkeznie.

Az egyetemes adatszolgáltatás adatai alapján megállapítható, hogy a szolgáltatók összességében a jogszabályban, illetve kijelölési határozatban rögzített küszöbértékből adódó számnál ténylegesen – közel 7,5%-kal – több nyilvános állomást üzemeltetnek. A 2023-as évben a következőképpen alakult az üzemeltetett nyilvános állomások átlagos száma:

¹ A 62-es számozási körzetben az Invitel helyett a Magyar Telekom, a 32-es és 88-as számozási körzetekben a Vodafone, a 74-75-ös számozási körzetek esetében a Magyar Telekom helyett a Tarr került kijelölésre.

² A vizsgálat során a jogutód cég, a Digi megnevezése szerepel abban az évben is, amikor a szolgáltatást még a jogelőd cég nyújtotta.

³ A vizsgálat során a jogutód cég, a Vodafone megnevezése szerepel abban az évben is, amikor a szolgáltatást még a jogelőd cég nyújtotta.

2. táblázat: 2023-as évben nyilvános állomások átlagos száma

Szolgáltató	Nyilvános állomások száma	Egyetemes szolgáltatás keretében üzemeltetett	Fülkében elhelyezett	Hallás-korlátozott kialakítás	Mozgás-korlátozott kialakítás
Magyar Telekom	4618	4320	4458	4618	156
Digi	726	674	638	722	122
Vodafone	421	359	356	383	81
Tarr	147	147	146	147	6
Összesen	5912	5500	5598	5870	365

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

A szolgáltatóknak az egyetemes adatszolgáltatás során adott válaszaiból az derült ki, hogy az egyetemes szolgáltatás keretében üzemeltetett és a nem egyetemes szolgáltatás keretében üzemeltetett nyilvános állomásokat az elszámolás, gazdálkodás szempontjából nem minden szolgáltató különbözteti meg, valamint a nem egyetemes szolgáltatás keretében üzemeltetett nyilvános állomások száma nem olyan jelentős, hogy az befolyásolja a használati szokások, igények vizsgálatát. Ennek megfelelően a továbbiakban, a Rendelet 23. § (4) bekezdésben foglalt szempontok vizsgálata a szolgáltatásnyújtás jogi alapjától függetlenül valamennyi nyilvános állomásra kiterjed.

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

3.1. Szolgáltatáselemek tényleges igénybevétele

A nyilvános állomások igénybevételére vonatkozóan hosszú adatsorok az egyetemes adatszolgáltatásból állnak rendelkezésre. A 2019-2023-as időszakban a nyilvános állomásokról indított hívások száma és a hívásforgalom a következőképpen alakult:

3. táblázat: A 2019-2023-as időszakban a nyilvános állomásokról indított hívások száma és a hívásforgalom szolgáltatóként

Szolgáltató	2019	2020	2021	2022	2023
Hívásszám (db) (változás az előző évhez képest)					
Magyar Telekom	4 160 562	3 234 086 (-22,3%)	2 920 111 (-9,7%)	2 608 200 (-10,7%)	2 408 347 (-7,7%)
Digi	347 882	357 531 (2,8%)	576 873 (61,3%)	579 365 (0,4%)	560 283 (-3,3%)
Vodafone	136 327	130 069 (-4,6%)	157 033 (20,7%)	187 154 (19,2%)	200 222 (7,0%)
Tarr	92 780	73 911 (-20,3%)	74 261 (0,5%)	74 032 (-0,3%)	79 839 (7,8%)
Összesen	4 737 551	3 795 597 (-19,9%)	3 728 278 (-1,8%)	3 448 751 (-7,5%)	3 248 691 (-5,8%)
Hívásforgalom (perc) (változás az előző évhez képest)					
Magyar Telekom	1 940 115	1 779 051 (-8,3%)	1 600 324 (-10,0%)	1 459 199 (-8,8%)	1 305 069 (-10,6%)
Digi	233 829	223 987 (-4,2%)	186 309 (-16,8%)	172 339 (-7,5%)	159 497 (-7,5%)
Vodafone	82 846	80 048 (-3,4%)	79 603 (-0,6%)	83 228 (4,6%)	83 493 (0,3%)
Tarr	36 463	37 664 (3,3%)	35 383 (-6,1%)	35 829 (1,3%)	36 054 (0,6%)
Összesen	2 293 253	2 120 750 (-7,5%)	1 901 619 (-10,3%)	1 750 595 (-7,9%)	1 584 114 (-9,5%)

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

Az idősoros adatok vizsgálatából egyértelműen megállapítható, hogy a nyilvános állomások forgalma a teljes vizsgált időszakban csökkent. 2019-ben a vezetékes hálózatokból indított hívásoknak 0,78%-át indították nyilvános állomásra (ehhez 0,07%-os forgalmi részesedés párosul), 2023-ban ez az arány 1,00%-ra emelkedett (ehhez szintén 0,07%-os forgalmi részesedés párosul).

A szolgáltatókénti összehasonlításból kiderül, hogy a Magyar Telekom és a Tarr nyilvános telefonállomásairól indított hívások száma 42,1%-kal, illetve 13,9 %-kal csökkent, a hívásforgalom 32,7%-kal, illetve 1,1%-kal esett vissza. A Digi és a Vodafone adatai némileg ellentétes tendenciát mutatnak. Addig, amíg nyilvános telefonállomásairól indított hívások száma 61,1%-kal, illetve 46,9%-kal emelkedett, a hívásforgalom a Digi esetében 0,8%-kal növekedett, de a Vodafone esetében 1,1%-kal visszaesett.

Az egyetemes adatszolgáltatásban benyújtott szolgáltatói adatok mennyisége és minősége a nyilvános állomások használatának átfogó és részletes vizsgálatát a 2019-2023-as évek tekintetében tette lehetővé. Általánosan megállapítható, hogy a 2020. év adatai az igénybevétel jelentős csökkenését mutatják, a hívások számának csökkenése a korábbi években tapasztalható 10-15% közötti mérték helyett 2020-ban közel 20%-kal esett vissza a korábbi évhez képest. A jelentősebb visszaesés

valószínűsíthetően összefüggésben van a COVID 19 veszélyhelyzet miatti korlátozásokkal is, amelyek egyrészt a gazdasági és egyéb aktivitások, tranzakciók mennyiségét csökkentették, másrészt ezzel összefüggésben – illetve egyes időszakokban a kijárási korlátozások miatt – a mobilitás mértéke és a közterületi forgalom is jelentősen csökkent. A leírta miatt valószínűsíthető, hogy a 2020. évi adatokban tükröződő visszaesés mértéke a szolgáltatás iránti igény szint változásának általános tendenciáját kevésbé tükrözi, a veszélyhelyzet nélkül a használat csökkenése valószínűsíthetően kisebb mértékű lett volna. Ezt alátámasztja, hogy a 2021-2023-as évek közötti időszakban az igénybevétel csökkenésének a mértéke a korábbi évekhez viszonyítva jelentősen lecsökkent.

A továbbiakban a használati jellemzők tekintetében a 2019-es és 2020-as évek adatai is bemutatásra kerülnek, ugyanakkor a használati jellemzőkkel kapcsolatos főbb megállapítások a 2020-as adatokkal kapcsolatos feljebb ismertetett problémák miatt a 2021-2023-as adatokon alapulnak.

4. táblázat: A nyilvános állomásokról indított hívások

Mutató	2019	2020	2021	2022	2023
Nyilvános állomások száma (db)	6 465	6 397	6 329	6 216	5 912
Nyilvános állomásokról indított hívások száma (db/év)	4 737 551	3 795 597	3 728 278	3 448 751	3 248 691
Egy nyilvános állomásra jutó hívások éves átlagos száma (db/állomás/év)	733	593	589	555	550
Egy nyilvános állomásra jutó hívások napi átlagos száma (db/állomás/nap)	2,01	1,63	1,61	1,52	1,51
Nyilvános állomásokról indított hívások forgalma (perc/év)	2 293 253	2 120 750	1 901 619	1 750 595	1 584 114
Egy nyilvános állomásra jutó éves átlagos hívásforgalom (perc/állomás/év)	355	332	300	282	268
Egy nyilvános állomásra jutó napi átlagos hívásforgalom (perc/állomás/nap)	0,97	0,91	0,82	0,77	0,73
Hívások átlagos időtartama (mp)	29,04	33,52	30,60	30,46	29,26

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

A nyilvános állomásokról indított hívások jellemzői jelentősen eltérnek a mobil és helyhez kötött hálózatok egyéni előfizetői állomásairól indított hívásokétól. A mobil és a helyhez kötött hálózatok egyéni előfizetői állomásairól indított hívások jellemzően átlagosan 3 perc alatti, illetve 7 perc feletti hosszúságúak, a felhasználók a nyilvános állomásokról jellemzően rövid, fél perc körüli hosszúságú hívásokat indítanak. Az egy nyilvános állomásra jutó hívásszám és forgalom alacsony, a felhasználók naponta átlagosan valamivel kevesebb, mint 2 alkalommal indítanak hívást egy nyilvános állomásra, ami átlagosan 1 perc alatti forgalmat jelent állomásonként.

A nyilvános állomások kihasználtsága tehát relatíve alacsony, amíg egy nyilvános állomásra egy év alatt indított hívások átlagos darabszáma a vizsgált időszakban 4-5-szöröse⁴ egy átlagos vezetékes lakossági vonal hívásszámának, addig a nyilvános állomás éves átlagos forgalma egy átlagos vezetékes előfizető nagyjából három és fél havi⁵ forgalmának felel meg. A nyilvános állomásra egy év alatt indított hívások átlagos darabszáma a vizsgált időszakban 2-3-szorosa⁶ egy átlagos lakossági SIM

⁴ A vizsgált időszakban rendre: 4,29-szerese; 3,57-szorosa; 3,95-szerese; 4,34-szerese; 5,00-szöröse. Becslés az NMHH helyhez kötött piaci jelentései alapján.

⁵ A vizsgált időszakban rendre: 3,84 havi; 3,21 havi; 3,17 havi; 3,44 havi; 3,61 havi. Becslés az NMHH helyhez kötött piaci jelentései alapján.

⁶ A vizsgált időszakban rendre: 3,12-szerese; 2,56-szorosa; 2,44-szerese; 2,25-szöröse; 2,26-szorosa. Becslés az NMHH mobilpiaci jelentései alapján.

kártya hívásszámának, és a nyilvános állomás átlagos forgalma egy átlagos lakossági SIM kártya nagyjából három és fél – hat havi⁷ forgalmának felel meg.

A nyilvános állomások használata – alapvetően a nyilvános állomások elhelyezkedésétől függően – eltérő, ennek következtében az egyes használati jellemzők tekintetében szolgáltatónként, településtípusonként akár nagyobb eltérések is azonosíthatók. Az eltérések megléte ugyanakkor azon korábban tett megállapításokat nem módosítja, hogy a nyilvános állomáson bonyolított forgalom mértéke a hívásszámokat tekintve meghaladja az átlagos vezetékes lakossági vonal, valamint az átlagos lakossági SIM kártya hívásszámát, azonban a percforgalmat vizsgálva alacsony: a legforgalmasabb állomások kivételével alacsonyabb az átlagos vezetékes lakossági vonal, valamint az átlagos lakossági SIM kártya percforgalmánál.

A nyilvános állomások használatának egyetemes szolgáltatók közötti eltéréseit vizsgálva jelentősebb eltérések azonosíthatók.

5. táblázat: A nyilvános állomások használatának egyetemes szolgáltatók közötti eltérései

Szolgáltató	Nyilvános állomások száma					Egy nyilvános állomásra jutó hívások éves átlagos száma (db/állomás)					Egy nyilvános állomásra jutó éves átlagos hívásforgalom (perc/állomás)					Hívások átlagos időtartama (perc/hívás)				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Magyar Telekom	5104	5076	5020	4913	4618	815	637	582	531	522	380	350	319	297	283	0,47	0,55	0,55	0,56	0,54
Digi	747	744	734	729	726	465	481	785	795	772	313	301	254	236	220	0,67	0,63	0,32	0,30	0,28
Vodafone	466	429	428	427	421	293	303	367	439	475	178	186	186	195	198	0,61	0,62	0,51	0,44	0,42
Tarr	148	148	147	148	147	627	499	505	500	543	246	254	241	242	245	0,39	0,51	0,48	0,48	0,45

Forrás: egyetemes adatszolgáltatók

Az egy nyilvános állomásra jutó éves hívásszám a Digi nyilvános állomásai esetében jelentősen meghaladja a többi egyetemes szolgáltató nyilvános állomásai esetében mért értékeket⁸. A hívások átlagos időtartama esetében az összefüggés fordított, a Vodafone, a Magyar Telekom és a Tarr (Magyar Telekom által üzemeltetett) nyilvános állomásairól jellemzően hosszabb hívásokat indítanak a felhasználók, míg a Digi nyilvános állomásairól rövidebbeket. A két hatás eredőjeként az egy nyilvános állomásra jutó percforgalom esetében kisebb mértékű eltérések azonosíthatók, a „legkihasználtabbak” a Magyar Telekom nyilvános állomásai, a legkisebb kihasználtság a Vodafone nyilvános állomásai tekintetében tapasztalható.

A használati szint szerint elkülönített kategóriába sorolt nyilvános állomások szolgáltatónkénti megoszlását vizsgálva megállapítható, hogy valamennyi egyetemes szolgáltató esetében a napi 1-2 hívást lebonyolító nyilvános állomások részesedése a legnagyobb, a 2021-2023 közötti időszakban a részesedésük egyaránt legalább 55%-os, de legfeljebb 85%-os (lásd a 6. táblázatot).

⁷ A vizsgált időszakban rendre: 6,00 havi; 5,03 havi; 4,24 havi; 3,94 havi; 3,64 havi. Becslés az NMHH mobilpiaci jelentései alapján.

⁸ A használati jellemzőkkel kapcsolatos főbb megállapítások a 2020-as adatokkal kapcsolatos feljebb ismertetett problémák miatt a 2021-2023-as adatokon alapulnak.

6. táblázat: A használati szint szerint elkülönített nyilvános állomások szolgáltatónkénti megoszlása

Nyilvános állomás napi forgalma	Nyilvános állomások száma (db)														
	(Napi forgalom szerinti állomások aránya az adott szolgáltató nyilvános állomásain belül)														
	Magyar Telekom			Digi			Vodafone			Tarr			Összesen		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
1 hívás alatt	604 (12%)	851 (17%)	1 035 (22%)	56 (8%)	74 (10%)	63 (9%)	171 (40%)	92 (21%)	72 (17%)	5 (3%)	13 (9%)	21 (14%)	836 (13%)	1 030 (17%)	1 191 (20%)
1-2 hívás	3486 (69%)	3373 (69%)	2904 (63%)	577 (79%)	544 (75%)	559 (77%)	235 (55%)	312 (73%)	310 (74%)	125 (85%)	118 (80%)	108 (73%)	4423 (70%)	4346 (70%)	3881 (66%)
2-3 hívás	582 (12%)	417 (8%)	415 (9%)	53 (7%)	54 (7%)	54 (7%)	12 (3%)	15 (4%)	27 (6%)	13 (9%)	15 (10%)	12 (8%)	661 (10%)	502 (8%)	508 (9%)
3-5 hívás	254 (5%)	184 (4%)	184 (4%)	22 (3%)	29 (4%)	21 (3%)	7 (2%)	4 (1%)	8 (2%)	4 (3%)	1 (1%)	4 (3%)	287 (5%)	217 (3%)	217 (4%)
5-10 hívás	70 (1%)	66 (1%)	60 (1%)	10 (1%)	7 (1%)	10 (1%)	3 (1%)	3 (1%)	2 (0%)	0 (0%)	1 (1%)	1 (1%)	83 (1%)	77 (1%)	73 (1%)
10 hívás felett	23 (0%)	22 (0%)	20 (0%)	16 (2%)	21 (3%)	19 (3%)	0 (0%)	1 (0%)	2 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)	39 (1%)	44 (1%)	42 (1%)

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

Figyelembe véve, hogy a nyilvános állomások üzemeltetése jellemzően nem piaci alapú, a használat a szolgáltatók által külön eszközökkel nem ösztönzött, a fülkék elérhetőségében, rendelkezésre állásában a szolgáltatók között nem azonosíthatók érdemi különbségek (ezzel kapcsolatban lásd bővebben 3.3. pontot), ezért valószínűsíthető, hogy a szolgáltatók közötti eltérések háttérben nem szolgáltatószerződések jellemzők, hanem a nyilvános állomások elhelyezkedése (településtípus, településen belüli elhelyezés, ezzel kapcsolatos fogyasztói ismeret) és egyéb, a használati jellemzőkben meglévő területi eltérések állhatnak. Ezek közül a rendelkezésre álló adatok alapján elsősorban az elhelyezkedéssel kapcsolatos befolyásoló tényezők vizsgálatára volt lehetőség.

A nyilvános állomások használatában a településmérettől függően a következő eltérések azonosíthatók.

7. táblázat: A nyilvános állomások használata a településmérettől függően

Településméret (háztartás)	1 nyilvános állomásra jutó népesség (fő/állomás)			100 lakosra jutó hívások száma (db/év)			Egy nyilvános állomásra jutó hívások napi átlagos száma (db/állomás/nap)		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
0-100	156	147	148	471	458	417	1,46	1,36	1,11
100-200	373	362	362	153	147	130	1,45	1,40	1,25
200-300	655	647	646	80	88	70	1,42	1,53	1,23
300-400	895	889	896	58	57	53	1,44	1,38	1,29
400-500	1 162	1 153	1 156	48	53	60	1,49	1,70	1,93
500-1000	1 789	1 781	1 777	29	29	31	1,40	1,34	1,49
1000-5000	2 233	2 212	2 221	24	23	26	1,47	1,36	1,53
5000-10000	2 571	2 533	2 538	24	24	24	1,66	1,61	1,62
10000-30000	2 364	2 440	2 574	37	34	29	2,00	2,07	1,96
30000-50000	2 476	2 611	3 046	38	30	25	1,84	1,69	1,84
50000 felett	2 082	2 262	2 693	34	28	24	1,85	1,67	1,72

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

A településméret növekedésével párhuzamosan az egy nyilvános állomásra jutó népesség fokozatosan növekszik, a legfelső és a legalsó méretkategóriába sorolt települések között az eltérés meghaladja a nagyságrendnyit. A 100 lakosra jutó hívások számát vizsgálva fordított összefüggés mutatható ki, a kisebb településeken jóval magasabb az egy főre jutó hívásszám, különösen igaz ez a legkisebb településméretre, ahol az eltérés szintén meghaladja a nagyságrendnyit. A két tényező közül a nyilvános állomások átlagos hívásszámára az előbbi van nagyobb hatással, ami azt eredményezi, hogy a legnagyobb településeken a nyilvános állomások kihasználtsága nagyjából majdnem kétszer akkora, mint a legkisebb településeken. A leírtak alapján megállapítható, hogy a kisebb településeken a lakosság nagyobb mértékben veszi igénybe a nyilvános állomásokat, a nyilvános állomás „sűrűség” eltérései miatt mégis a nagyobb településeken magasabb a nyilvános állomások kihasználtsága.

A szolgáltatáselem fenntartásának szükségességével kapcsolatos vizsgálat során kiemelten fontos szempont a nyilvános állomások segélyhívások indítására történő igénybevétele. A 2019-es évben a segélyhívások 1,77%-át, 2020-ban 1,41%-át és 2021-ben 1,44%-át indították nyilvános állomásról⁹. (Az összes segélyhívás 54%-a, 41%-a, illetve 37%-a volt megtévesztő hívás¹⁰ a 2019-2021-es években.)

8. táblázat: Segélyhívások

Mutató	2019	2020	2021	2022	2023
Nyilvános állomásról indított segélyhívások száma (db)	81 272	81 802	73 976	76 741	76 765
Segélyhívások aránya (%)	1,7%	2,2%	2,0%	2,2%	2,4%
Egy nyilvános állomásra jutó segélyhívások átlagos száma (db/év)	12,6	12,8	11,7	12,3	13,0
Segélyhívások átlagos hossza (mp)	58,15	64,23	58,25	51,70	50,31

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

Az egyetemes adatszolgáltatás adatai alapján megállapítható, hogy a vizsgált időszak végén a nyilvános állomásokról indított segélyhívások száma a nyilvános állomásokról indított teljes hívásszám 2,4%-át teszi ki, ami évente még mindig több, mint 76 ezer segélyhívást jelent. A nyilvános állomásról indított segélyhívások számának tendenciája enyhén csökkenő, a segélyhívások aránya a nyilvános állomásról indított teljes hívásszámhoz viszonyítva ugyanakkor növekvő arányú.

A nyilvános állomásokról indított segélyhívások számában a településmérettől függően a következő eltérések azonosíthatók.

⁹ Az Európai Bizottság 112-es segélyhívó használatával kapcsolatos éves vizsgálataiból az derül ki, hogy 2019-ben a segélyhívások száma 4 698 ezer db, 2020-ban 5 798 ezer db, 2021-ben 5 124 ezer db körül alakult.

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2019-report-implementation-european-emergency-number-112>

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2020-report-effectiveness-implementation-european-emergency-number-112>

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/2022-report-implementation-112-eu-emergency-number>

¹⁰ A megtévesztő hívások olyan telefonhívások, amelyeket nem követ intézkedés vagy segítségnyújtás a segélyszolgálati állomás vagy a segélyhívó szolgálat részéről. Azok a hívások, amelyek olyan vészhelyzetet jelentenek, melynek kapcsán a segélyszolgálati állomás részéről már megtörtént a beavatkozás vagy segítségnyújtás, és így nem kívánnak külön beavatkozást vagy segítségnyújtást, nem minősülnek megtévesztő hívásnak.

9. táblázat: Nyilvános állomásokról indított segélyhívások településmérettől függően

Településméret (háztartás)	100 lakosra jutó segélyhívások hívások száma (db/év)			Egy nyilvános állomásra jutó segélyhívások évi átlagos száma (db/állomás/év)			Nyilvános állomásról indított segélyhívások aránya (%) ¹¹		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
0-100	2,38	3,26	3,78	3,52	4,66	5,42	4,49%	n.a. ¹²	n.a. ¹³
100-200	2,43	2,21	2,47	8,78	7,77	8,73	4,59%	n.a.	n.a.
200-300	1,33	1,43	1,19	8,61	9,11	7,53	2,51%	n.a.	n.a.
300-400	1,51	1,59	1,43	13,32	13,82	12,53	2,86%	n.a.	n.a.
400-500	1,75	1,64	1,33	20,16	18,68	15,16	3,32%	n.a.	n.a.
500-1000	1,07	1,14	1,32	18,61	19,71	22,74	2,02%	n.a.	n.a.
1000-5000	0,54	0,57	0,58	11,78	12,31	12,50	1,02%	n.a.	n.a.
5000-10000	0,40	0,48	0,52	9,86	11,50	12,63	0,76%	n.a.	n.a.
10000-30000	0,66	0,61	0,56	13,67	13,57	13,72	1,25%	n.a.	n.a.
30000-50000	0,71	0,52	0,43	13,43	11,19	11,82	1,33%	n.a.	n.a.
50000 felett	0,56	0,80	0,81	10,77	17,01	20,67	1,05%	n.a.	n.a.
Összesen	0,76	0,79	0,79	11,69	12,35	12,98	1,44%	n.a.	n.a.

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

A településméret növekedésével párhuzamosan a 100 lakosra jutó, nyilvános állomásról indított segélyhívások száma csökken, míg az egy nyilvános állomásra jutó segélyhívások átlagos száma nő. Az ellentétes irányú tendenciák között az összefüggést a nyilvános állomással való ellátottságban korábban már bemutatott különbségek teremtik meg (a nagyobb településeken egy nyilvános állomásra nagyobb népesség jut, a legalsó és a legfelső kategória között az eltérés nagyságrendi). Mindazonáltal a 100 lakosra jutó segélyhívások számában meglévő eltérések jelentősnek mondhatók, ha azt feltételezzük, hogy az összes segélyhívás népességen belüli megoszlása egyenletes, akkor megállapítható, hogy a kis településeken a segélyhívásokat jóval nagyobb arányban indítják nyilvános állomásokról.

10. táblázat: Segélyhívások nyilvános állomások közötti megoszlása

Településméret (háztartás)	Különböző mennyiségű segélyhívást lebonyolító nyilvános állomások aránya				Különböző mennyiségű segélyhívást lebonyolító nyilvános állomások aránya				Különböző mennyiségű segélyhívást lebonyolító nyilvános állomások aránya			
	2021				2022				2023			
	0	1-5	5-10	10+	0	1-5	5-10	10+	0	1-5	5-10	10+
	hívás/év	hívás/év	hívás/év	hívás/év	hívás/év	hívás/év	hívás/év	hívás/év	hívás/év	hívás/év	hívás/év	hívás/év
0-100	62%	24%	6%	8%	60%	25%	6%	8%	59%	28%	6%	8%
100-200	49%	32%	7%	12%	47%	33%	6%	14%	48%	32%	6%	15%
200-300	40%	33%	8%	18%	40%	32%	9%	18%	45%	34%	7%	15%
300-400	36%	33%	11%	20%	36%	32%	11%	21%	41%	32%	7%	20%
400-500	24%	38%	11%	27%	29%	36%	7%	27%	37%	29%	7%	27%

¹¹ Becslés a segélyhívások egyenletes eloszlását feltételezve.

¹² A „REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL on the effectiveness of the implementation of the single European emergency number '112'” két évente megjelenő jelentésének következő kiadása 2024 decemberében várható.

¹³ Lásd 12. l. ábrát.

500-1000	28%	33%	12%	28%	30%	33%	10%	27%	28%	32%	14%	26%
1000-5000	22%	37%	13%	28%	23%	34%	14%	29%	24%	35%	14%	27%
5000-10000	21%	36%	17%	26%	21%	32%	19%	28%	20%	35%	14%	31%
10000-30000	18%	33%	17%	31%	18%	34%	17%	31%	17%	34%	17%	31%
30000-50000	18%	34%	17%	31%	16%	39%	17%	28%	19%	35%	15%	31%
50000 felett	18%	34%	16%	31%	19%	35%	18%	29%	23%	31%	16%	31%
Összesen	30%	33%	13%	24%	30%	33%	13%	24%	32%	33%	12%	24%

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

A megoszlás tekintetében a települések között jelentős eltérések azonosíthatók, a legkisebb településeken a segélyhívást a vizsgált években nem bonyolító nyilvános állomások aránya közel 60%, addig az 5000 fő feletti településeken ez az arány már csak 16-23% körül alakul.

11. táblázat: A nyilvános állomásokról indított hívások számának településenkénti aránya

Településméret (háztartás)	Különböző mennyiségű segélyhívást lebonyolító települések aránya				Különböző mennyiségű segélyhívást lebonyolító települések aránya				Különböző mennyiségű segélyhívást lebonyolító települések aránya			
	2021				2022				2023			
	0 hívás/ év	1-5 hívás/ év	5-10 hívás/ év	10+ hívás/ év	0 hívás/ év	1-5 hívás/ év	5-10 hívás/ év	10+ hívás/ év	0 hívás/ év	1-5 hívás/ év	5-10 hívás/ év	10+ hívás/ év
0-100	62%	24%	7%	8%	57%	27%	7%	9%	56%	30%	6%	8%
100-200	47%	33%	7%	13%	45%	34%	6%	15%	46%	32%	6%	16%
200-300	41%	33%	8%	18%	39%	34%	10%	18%	43%	35%	7%	15%
300-400	33%	34%	12%	21%	34%	33%	11%	22%	37%	34%	7%	22%
400-500	24%	38%	11%	27%	28%	38%	7%	27%	35%	30%	8%	28%
500-1000	25%	34%	12%	28%	26%	35%	11%	28%	24%	34%	14%	28%
1000-5000	8%	25%	16%	50%	9%	23%	13%	54%	9%	24%	16%	52%
5000-10000	2%	4%	9%	86%	2%	2%	2%	95%	0%	9%	7%	84%
10000-30000	0%	0%	0%	100%	0%	0%	2%	98%	0%	0%	2%	98%
30000-50000	0%	0%	0%	100%	0%	0%	7%	93%	0%	0%	0%	100%
50000 felett	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Összesen	35%	30%	10%	25%	34%	30%	9%	26%	35%	30%	9%	26%

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

A nyilvános állomásokról indított hívások számának településenkénti vizsgálata alapján hasonló különbségek fedezhetők fel: míg a legkisebb települések közel 60%-áról egy segélyhívást sem indítottak nyilvános állomásról a vizsgált években, addig az 5000 fő feletti települések esetén már nem található egy olyan település sem, ahonnan ne indítottak volna legalább egy segélyhívást.

3.2. Szolgáltatáselemek helyettesíthetősége

A nyilvános állomás szolgáltatás igénybevétele során a felhasználó jellemzően közterületen, vagy középületben elhelyezett telefonállomásról indíthat hívásokat. A szolgáltatás a visszahívhatóságot is biztosítja, az elsődleges felhasználási cél azonban a hívásindítás. A felhasználók a szolgáltatást jellemzően akkor veszik igénybe, ha a hívások indítására nincs más lehetőség. Ez akkor fordulhat elő, ha a felhasználónak egyáltalán, vagy a hívás iránti igény felmerülésének időpontjában nincs hozzáférése telefonszolgáltatáshoz. A helyettesítés vizsgálata során ennek megfelelően elsősorban a telefonszolgáltatások, a kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő online szolgáltatások, illetve a – részletesen a későbbiekben vizsgált – gondosóra merülhetnek fel, mint helyettesítési lehetőségek.

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

A telefonszolgáltatások penetrációja jelenleg széleskörű helyettesítési lehetőséget biztosít a felhasználók számára. A telefon előfizetéssel rendelkező felhasználók számára az ár sem jelent feltétlenül helyettesítési akadályt. Ugyanakkor telefon előfizetéssel rendelkező felhasználók általában fix havidíjakat fizetnek a szolgáltatás után. A nyilvános állomások használata során a felhasználó ilyen fix díjjal nem szembesül, ellenben az indított hívások ára jellemzően lényegesen magasabb, mint a telefon előfizetésekhez kapcsolódó hívásdíjak. A helyettesítési lehetőség ugyanakkor a telefon előfizetéssel nem rendelkező fogyasztók számára is adott.

A kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő – a telefonszolgáltatáson kívüli – szolgáltatások elérhetőségéhez elsődlegesen internet hozzáférésre, valamint az adott alkalmazás letöltésére van szükség. Tovább korlátozza a helyettesítés lehetőségét, hogy az online telefonszolgáltatások esetében a hívott fél adott szolgáltatáson belüli elérhetősége nem minden esetben ismert, illetve biztosított, a belföldi hívószámok elérését ugyanakkor csak az alkalmazások kisebb része biztosítja.

Érdeemes megvizsgálni továbbá, hogy a korábban azonosított helyettesítési lehetőséget igénybe venni nem képes fogyasztók között találhatók-e olyanok, akik számára az online telefonálás biztosíthatja a nyilvános állomásokról indított hívások helyettesítésének lehetőségét. Megállapítható, hogy olyan fogyasztók, akik internet hozzáféréssel igen, de mobil vagy helyhez kötött telefon hozzáféréssel nem rendelkeznek, nem találhatók a piacon, másképpen fogalmazva az online telefonálást igénybe vevő fogyasztók a telefonszolgáltatást igénybe vevő fogyasztók részhalmazának tekinthetők.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a telefonszolgáltatások elérhetősége a helyettesítést nem biztosítja teljes körűen a fogyasztók számára és a helyettesítési lehetőség a telefonszolgáltatásra jelenleg nem előfizető fogyasztók számára nem elérhető el. A kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő online szolgáltatások a helyettesítési lehetőségek választékát bővítik ugyan, a helyettesítési lehetőséggel rendelkező fogyasztók körét ugyanakkor érdemben nem bővítik.

A nyilvános állomások esetén külön vizsgálandó a segélyhívások helyettesíthetőségének a lehetősége, mivel ezen hívások esetében a hívás vészhelyzet elhárítására irányul, így a hívások kiesése kiemelt kockázatot jelent¹⁴. A nyilvános állomásokról évente közel 77 ezer segélyhívást indítanak a felhasználók (összes segélyhívás hozzávetőleg másfél százaléka) és a segélyhívásoknak általában a 30-40%-a megtévesztő hívás (ezzel kapcsolatban lásd bővebben a 3.1. pontban). Ez alapján a nyilvános állomások megszüntetése esetén kb. 45-50 ezer – a nyilvános állomás környezetében felmerülő

¹⁴ Viszonylag új szolgáltatásként elérhető bizonyos korosztályú és élethelyzetű személyek számára a gondosórának elnevezett készülék által biztosított szolgáltatás. A gondosóra szolgáltatása egy 0–24 órás diszpécser szolgálat és a kontaktszemélyek bevonásával működik. A jelzőeszköz használhatósága korlátozott. Vészhelyzetben továbbra is az általános segélyhívót, a 112-t szükséges hívni, a gondosóra nem riaszt közvetlenül orvost, hatóságot, nem sürgősségi segélyhívó. Egyéb kimenő hívás indítására vagy külső hívás fogadására az eszköz nem alkalmas. Emiatt a gondosóra szolgáltatása a helyettesítési lehetőségek választékát nem bővíti.

vészhelyzethez kapcsolódó – segélyhívást kell a felhasználóknak helyettesíteni. A segélyhívások helyettesítése – a normál hívásokhoz hasonlóan – a nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatások igénybevételével indított hívásokkal elméletileg lehetséges ugyan, azonban a helyettesítés lehetőségének – a hívás vészhelyzeti jellege miatt – minden esetben rendelkezésre kell állnia. Tekintettel a nyilvános állomásokról indított segélyhívások jelentős számára megállapítható, hogy a helyettesítő szolgáltatások vészhelyzet esetén továbbra is sok esetben nem állnak rendelkezésre.

A nagyobb településeken ugyanakkor nagyobb a telefonellátottság, és nagyobb a közterületi mobilitás is, aminek köszönhetően még a csendesebb időszakokban (így például éjszaka) is könnyebben található olyan eszköz belátható távolságon belül, ahonnan indítható segélyhívás, tehát a helyettesítő szolgáltatások rendelkezésre állása kevésbé korlátozott, mint a kisebb településeken. Továbbá mivel a nagyobb településeken található nyilvános telefonállomások jelentős része úgynevezett duplafülke, azaz egy helyszínen, egymás mellett két nyilvános telefonállomás található, ezért a jelenleg üzemeltetett nyilvános állomásoknál kevesebb nyilvános állomás üzemeltetésével is biztosítható, hogy vészhelyzet esetén a segélyhívások elérhetősége rendelkezésre álljon – még helyettesítő szolgáltatások hiánya esetén is. Mindezek alapján elhanyagolható annak kockázata, hogy a nagyobb településeken a jelenleginél valamivel ritkább nyilvános telefonállomás állomány esetén a segélyhívások indítása ellehetetlenüljön.

3.3. Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok

A nyilvános állomások működtetése szolgáltatáselemet a 2018., illetve 2020. évi kijelölési határozatok alapján a Magyar Telekom, a Digi, a Vodafone és a Tarr nyújtják. A szolgáltatásnyújtás minőségi paraméterei tekintetében a 6/2015. NMHH rendelet a nyilvános állomások rendelkezésre állása (90%-os minimális rendelkezésre állás a nyilvános állomások összességére) és – az egy nyilvános állomással rendelkező települések állomásai tekintetében – a maximális üzemkiesés (48 óra) ideje tekintetében tartalmaz rendelkezéseket. A szolgáltatók 6/2015. NMHH rendelet 25. § (4) bekezdés szerinti beszámolóik alapján a szolgáltatók a rendelkezésre állással kapcsolatos előírásnak eleget tettek, míg a maximális üzemkiesés idejével kapcsolatban a Hatósághoz bejelentés, panasz nem érkezett.¹⁵

Az egyetemes adatszolgáltatás keretében az egyetemes szolgáltatóknak megküldött kvalitatív kérdésekre adott válaszokból a következők derültek ki:

- az egyetemes szolgáltatást a szolgáltatók előregedett eszközparkon nyújtják, a szolgáltatási színvonal fenntartása jelentős és egyre növekvő költséget okoz számukra;¹⁶
- a készülékeket¹⁷ és a fülkéket érintő rongálás állandó problémát jelent;
- az alacsony hívásforgalom mellett a nyilvános állomások üzemeltetése veszteséges;
- a települési önkormányzatok egyre gyakrabban kérik a nyilvános telefonállomások – gyakran akár a településen található egyetlen nyilvános telefonállomás – megszüntetését településképp

¹⁵ Elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály nem rögzít a Hatóság számára olyan feladatkört, amely a telefonállomások felépítményeinek köztisztasági és közbiztonsági célú vizsgálatára irányulna, így erre vonatkozó ellenőrzést a Hatóság nem folytat, a vizsgálat erre nem terjed ki.

¹⁶ Az eszközpark cseréje gazdaságtalan lenne, a meglévő eszközökhöz ugyanakkor az alkatrészutánpótlás nehézségekbe ütközik.

¹⁷ Szolgáltatói adatszolgáltatás alapján, az üzemeltetett nyilvános telefonállomások számának 2021-ben 2,09-szorososa, 2022-ben 1,42-szorososa, 2023-ban 0,88-szorososa azon rongálások száma, amik a telefonkészülékre bedobott pénzérmék megszerzésére irányultak.

rombolása, kihasználatlanság, funkcióvesztés és egyéb, főleg közbiztonsággal összefüggő okok miatt;

- a nyilvános telefonállomásokra vonatkozó kötelezettség jelen formájában nem indokolt, annak visszavonását, vagy a jelenlegi kötelezettség helyett településenként legalább egy darab segélyhívásra alkalmas berendezés (ami nem feltétlenül nyilvános telefonállomás) fenntartásának kötelezettségét és enyhébb lakosságszám-arányos kötelezettség fenntartását javasolják.

3.4. Szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igények

A nyilvános telefonállomás működtetése szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igényekre a tényleges használati adatokból lehet következtetni.

A tényleges használati adatok a 3.1. pontban részletesen bemutatásra kerültek. Az adatok alapján az látható, hogy a nyilvános állomásokról indított hívások száma évről-évre csökken, a szinte teljesen kihasználatlan (napi 1 hívás alatti forgalmú) nyilvános állomások aránya magas.

A nyilvános állomásokról indított hívásforgalom folyamatosan csökken, ennek ellenére a vezetékes hálózatokból indított hívásokon belüli forgalmi részesedése a 2019-es 0,78%-ról 2023-ra 1,00%-ra növekedett.

3.5. Nyilvános telefonállomás működtetése egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételére gyakorolt hatás

A nyilvános telefonállomások működtetése szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatásként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztóknak a nyilvános állomásokról indított hívásokat helyettesíteniük kell. A helyettesítő szolgáltatások vizsgálata során megállapításra került, hogy a telefonszolgáltatások elérhetősége a helyettesítést széleskörűen biztosíthatja a fogyasztók számára és a helyettesítési lehetőség a telefonszolgáltatásra jelenleg nem előfizető fogyasztók számára is elméletileg elérhető. Valószínűsíthető, hogy a felhasználók a nyilvános állomásokot telefonhívások indítására jellemzően jelenleg is a helyettesítő szolgáltatás (jellemzően mobiltelefon szolgáltatás térerőjének, alacsony akkumulátor szintjének, feltöltőkártyás egyenlegének stb.) ideiglenesen fennálló hiánya esetén használják. Bár az egy nyilvános állomásra eső indított segélyhívások száma alacsony, ugyanakkor a nyilvános állomásokról indított segélyhívások teljes éves száma továbbra is jelentősnek mondható, és tendenciájában nem csökkenő. A segélyhívások célba juttatásának társadalmi igénye kiemelt jelentőségű: ha csak a nyilvános állomásról kezdeményezni szándékozott segélyhívások egy része helyettesítés hiányában nem valósul meg, már az is jelentős negatív társadalmi hatást gyakorol. A nyilvános állomásokról indított segélyhívások relatív magas éves száma azt mutatja, hogy azok vészhelyzetben történő azonnali helyettesítése, közel teljeskörű kiváltása a fentebb részletezett vizsgálatok alapján jelenleg még nem lehetséges, ezen segélyhívások elmaradása a vészhelyzetek elhárítását, megoldását késlelteti, akadályozhatja, bizonyos esetekben ellehetetleníti. Fontos hangsúlyozni azt a körülményt is, hogy ezen infrastruktúra már kiépítésre került, és minden esetben távtáplált módon – bizonyos ideig elektromos áram nélkül is – képes biztosítani a segélyhívások kezdeményezésének lehetőségét. Ez össztársadalmi szinten olyan jelentős értéket képvisel, amelyet a kötelezettség fenntartásának mérlegelésekor a Hatóságnak kiemelten figyelembe szükséges vennie. Bár az infrastruktúra fenntartása a kijelölt szolgáltatók részéről nyilvánvaló folyamatos anyagi terhet jelent, ugyanakkor ezen infrastruktúra megszüntetése, elbontása esetén annak esetleges újbóli megvalósítása jóval nagyobb beruházással jár.

4. Szolgáltatáselem fenntartásának indokoltsága

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

- Szolgáltatáselem tényleges igénybevétele: a szolgáltatás igénybevétele alacsony, összességében a vezetékes hálózatokból indított hívásoknak az 1,00%-át indították nyilvános állomásról (amihez 0,07%-os forgalmi részesedés párosul). A segélyhívások mennyisége ugyanakkor továbbra is jelentősnek mondható, tendenciájában nem csökkenő.
- Helyettesítés lehetősége: A szolgáltatáselem helyettesíthetősége elméletileg a fogyasztók többsége részére a nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatásokon keresztül biztosítható. A segélyhívások kiválthatósága azonban korlátozott. Ugyanakkor a nagyobb településeken a jelenleg üzemeltett berendezés üzemeltetésével is biztosítható a segélyhívás indítás lehetősége a jelenlegivel hasonló szinten.
- Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok: Az egyetemes szolgáltatók a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos minőségi és pénzügyi feltételeknek a vizsgált időszakban megfeleltek, a szolgáltatásnyújtás ugyanakkor az alacsony forgalom miatt veszteséget termel.
- Fogyasztói igények: A tényleges használatra vonatkozó adatok és a piackutatási kérdésekre adott fogyasztói válaszok alapján a szolgáltatás iránti fogyasztói igény a társadalmi rétegek többsége részéről alacsony. Azon társadalmi csoportok, rétegek részéről, amelyek jellemzően tartósan a társadalom periferiájára szorultak, továbbra is mutatkozik fogyasztói igény. A nyilvános telefonállomásról kezdeményezett segélyhívások volumene összességében még mindig jelentős, nem csökkenő.
- A szolgáltatáselem megszüntetésének hatásai: Az egyetemes szolgáltatáselem megszüntetése a segélyhívás indítás lehetőségének megszűnése miatt jelentős társadalmi kockázatokat jelentene. Bár az infrastruktúra fenntartása a kijelölt szolgáltatók részéről nyilvánvaló folyamatos anyagi terhet jelent, ugyanakkor ezen infrastruktúra megszüntetése, elbontása esetén annak esetleges újbóli megvalósítása jóval nagyobb beruházással jár. Ez a segélyhívások biztosítása szempontjából ösztönözheti a társadalmi szinten olyan jelentős értéket képvisel, amelyet a kötelezettség fenntartásának mérlegelésekor a Hatóságnak kiemelten figyelembe szükséges vennie.

A leírtak alapján a nyilvános telefonállomások működtetése szolgáltatáselem módosított formában (segélyhívás fenntartásának lehetősége) történő fenntartása – az egyetemes szolgáltatók terheinek jelentős enyhítése mellett – továbbra is indokolt.

5. Nyilvános telefonállomás üzemeltetése szolgáltatáselem pontos tartalma

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

5.1. Jogszabályi keretek

A Rendelet 25-26. §-a alapján, amennyiben az Elnök az elvégzett vizsgálatok eredményeként olyan szolgáltatáselemet azonosít, amely esetében az egyetemes szolgáltatási kötelezettség további fenntartása indokolt, a vizsgálatok eredményének közzétételét követő 60 napon belül a Hatóság internetes honlapján az egyetemes szolgáltatáselem vonatkozásában ajánlati felhívást tesz közzé, amely a következőket tartalmazza:

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

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

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

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

5.2. Szolgáltatáselem pontos tartalmának meghatározása

A továbbiakban a szolgáltatáselem tartalma a korábban leírtaknak megfelelően a Rendelet 26. § (1) bekezdés b), c), d) és h) pontjaiban található szempontoknak megfelelően kerül meghatározásra. Az egyes szempontok vizsgálatát követően minden esetben dőlt betűvel, bekeretezve kiemelésre kerül a szolgáltatáselem adott szemponthoz kapcsolódóan tervezett tartalma.

5.2.1. Szolgáltatáselemmel ellátandó földrajzi terület

A szolgáltatásnyújtás a szolgáltatáselem Rendelet 23. § (1) bekezdés a) pontja szerinti meghatározásának megfelelően országos kiterjedésű, ami azt jelenti, hogy a kijelölt egyetemes szolgáltatónak vagy szolgáltatóknak biztosítaniuk kell, hogy a fogyasztók az ország teljes területén elérjék az egyetemes szolgáltatáselem keretében nyújtott szolgáltatást. A szolgáltatáselem nyújtásának legkisebb területi egysége a földrajzi számozási terület. Ennek megfelelően a kijelölő határozatnak vagy a hatósági szerződésnek rögzítenie kell az egyetemes szolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségét.

Az egyetemes szolgáltatáselemmel ellátandó földrajzi terület a leírtaknak megfelelően országos kiterjedésű. A kijelölt egyetemes szolgáltatóknak vagy szolgáltatóknak a kijelölő határozatban vagy a hatósági szerződésben foglaltak szerinti területen – melynek legkisebb egysége a földrajzi számozási terület – kell biztosítania vagy biztosítaniuk a szolgáltatást.

5.2.2. Szolgáltatáselem keretében nyújtott szolgáltatás

Az egyetemes szolgáltatáselem nyújtására kijelölt egyetemes szolgáltatóknak vagy szolgáltatóknak biztosítaniuk kell, hogy a fogyasztók az ország teljes területén elérjék a segélyhívó szolgáltatást.

A kijelölt egyetemes szolgáltatóknak a segélyhívások eljuttatásával kapcsolatos kötelezettséget arra alkalmas készülékeken kell biztosítania (továbbiakban: segélyhívás indítására alkalmas berendezés), amit megvalósíthat például

- önálló nyilvános telefonállomás,
- önálló nyilvános segélyhívó eszköz,
- reklámfelülettel kombinált nyilvános telefonállomás,
- reklámfelülettel kombinált nyilvános segélyhívó eszköz,
- információs panellel kombinált nyilvános telefonállomás,
- információs panellel kombinált nyilvános segélyhívó eszköz,
- értékesítő automatával kombinált nyilvános telefonállomás,
- értékesítő automatával kombinált nyilvános segélyhívó eszköz,
- utcabútorral kombinált nyilvános telefonállomás, vagy
- utcabútorral kombinált nyilvános segélyhívó eszköz.

üzemeltetésével.

A nagyobb településeken a jelenleg üzemeltett nyilvános állomásnál kevesebb segélyhívás indítására alkalmas berendezéssel is biztosítható a segélyhívás indítás lehetősége a jelenlegivel hasonló szinten, ezért az egyetemes szolgáltatói terheket is figyelembe véve célszerű a segélyhívásra alkalmas

berendezések (ami lehet nyilvános telefonállomás is) elhelyezésének sűrűségével kapcsolatos előírások enyhítése.

A kijelölt egyetemes szolgáltató egy adott településen minden megkezdett négyezer lakosonként legalább egy darab, négyezer főnél kisebb lélekszámú település esetében településenként legalább egy darab segélyhívás indítására alkalmas berendezést köteles működtetni.

5.2.3. Szolgáltatáselem nyújtásával kapcsolatos egyéb feltételek

Az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásával kapcsolatos műszaki-gazdasági feltételeket a korábban hatályos 6/2015. NMHH rendelet 19-20. §-ai tartalmazták. A 6/2015. NMHH rendeletet a Rendelet 2020. december 21-én hatályos 46. §-a hatályon kívül helyezte. A műszaki-gazdasági feltételek hiánya az egyetemes szolgáltatók szolgáltatási képességeit hátrányosan befolyásolnák, ezért indokolt azokat jelen pontban rögzíteni.

A segélyhívás indítására alkalmas berendezést az egyetemes szolgáltató olyan helyen és úgy köteles elhelyezni, hogy az a nap bármelyik szakában, tehát 0-24 órában használható legyen, és a környezeti hatások ne tegyék lehetetlenné a szolgáltatás igénybevételét.

A segélyhívás indítására alkalmas berendezést úgy szükséges kialakítani, hogy arról egyértelműen megállapítható legyen, hogy segélyhívás indítására alkalmas.

A segélyhívás indítására alkalmas berendezés használatát - lehetőség szerint - a felszerelés helyén elhelyezett, magyar és legalább egy idegen nyelvű, jól olvasható és jól érthető - piktogramokat is tartalmazó - információs útmutató táblával kell segíteni, amelyen az egyetemes szolgáltatónak fel kell tüntetni a híváshoz szükséges műveleteket.

A segélyhívás indítására alkalmas berendezésnek képesnek kell lennie az Eht. 188. § 118. pontjában meghatározott segélyhívás lebonyolítására.

5.2.4. Szolgáltatáselem nyújtásának minőségi feltételei

Az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásával kapcsolatos minőségi feltételeket a korábban hatályos 6/2015. NMHH rendelet 21. §-a tartalmazta. E rendeletet a Rendelet 2020. december 21-én hatályos 46. §-a hatályon kívül helyezte. A minőségi feltételek hiánya az egyetemes szolgáltatók szolgáltatási képességeit hátrányosan befolyásolnák, ezért indokolt azokat jelen pontban rögzíteni.

Az egyetemes szolgáltató a segélyhívás indítására alkalmas berendezéseket úgy köteles üzemeltetni, hogy azok mindegyike alkalmas legyen az Eht. 188. § 118. pontjában meghatározott segélyhívás megfelelő igénybevételére, továbbá a segélyhívás indítására alkalmas berendezések egyetemes szolgáltatónak felróható okból történő üzemkiesése nem haladhatja meg a 12 órát, amelyet a meghibásodásnak az egyetemes szolgáltató tudomására jutásától kell számítani.

5.2.5. Szolgáltatáselem nyújtásának pénzügyi feltételei

A szolgáltatás kiskereskedelmi ára általában befolyásolja a szolgáltatás eredményességét, illetve a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó esetleges veszteség mértékét. A segélyhívó szolgáltatás elérését az egyetemes szolgáltató díjmentesen köteles biztosítani, az egyetemes szolgáltatásból közvetlen bevétele tehát nem származik. Az egyetemes szolgáltatónak ugyanakkor a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan nyújtott egyéb szolgáltatásokból (pl. segélyhívás indítására alkalmas berendezésen nyújtott telefonszolgáltatás, segélyhívás indítására alkalmas berendezés reklámcélú, illetve egyéb hasznosítása) származhat bevétele. Abban az esetben, ha a szolgáltatásnyújtáson esetleg veszteség keletkezik, a Rendelet biztosítja, hogy az egyetemes szolgáltató – kérelmére – az egyetemes

szolgáltatás nyújtásából keletkező nettó, kizárólag üzleti szempontok alkalmazása esetén elkerülhető és méltánytalan tehernek minősülő költségeit a Hatóság megtérítse.

Ajánlat benyújtásának hiányában vagy érvénytelen ajánlat esetén a Hatóság a kijelölési határozatban rögzíti a szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételeit. Ebben az esetben – mivel a segélyhívások indítását az egyetemes szolgáltatónak díjmentesen kell biztosítani – a kijelölési határozat az erre vonatkozó kötelezettséget rögzíti. A szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan esetlegesen nyújtott egyéb szolgáltatásokhoz (pl. telefonszolgáltatás) kapcsolódóan a kijelölési határozatban a Hatóság nem határoz meg díjakat.

Az egyetemes szolgáltató a segélyhívás indítására alkalmas berendezéseket úgy köteles üzemeltetni, hogy a segélyhívások lebonyolítását ingyenesen biztosítsa. Nyilvános telefonállomások üzemeltetése esetén a nem segélyhívások esetében az egyetemes szolgáltató a díjakat szabadon állapíthatja meg.

5.2.6. A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja és időtartama

A Rendelet 34. §-a szerint a szolgáltatáselem nyújtására kijelölt egyetemes szolgáltató a szolgáltatást a kijelölési határozatban, illetve a hatósági szerződésben foglalt részletes feltételek alapján biztosítja.

A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja a kijelölési határozatban, illetve – amennyiben az egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás nyújtása tárgyában hatósági szerződést köt, akkor – a hatósági szerződésben rögzített időpont. A szolgáltatásnyújtás időtartama legalább három év. Az Elnök a szabályozást háromévente felülvizsgálja, és szükség esetén módosítja.

5.2.7. Adatszolgáltatás

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

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

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

- az egyetemes szolgáltató által üzemeltetett segélyhívás indítására alkalmas berendezések helyszíne egyedi azonosító, település és a GPS koordináta megadásával, típusba (így például önálló nyilvános telefonállomás, vagy önálló nyilvános segélyhívó eszköz, vagy reklámfelülettel kombinált nyilvános telefonállomás, vagy reklámfelülettel kombinált nyilvános segélyhívó eszköz, stb.) sorolással,

- az adatszolgáltatás tárgyidőszakában átépített, megszüntetett vagy újonnan telepített segélyhívás indítására alkalmas berendezésekre vonatkozó információk (helyszín GPS koordinátával azonosítva, berendezés típusa, átépítés, telepítés dátuma),

- a működőképes segélyhívás indítására alkalmas berendezéseknek az összes általa üzemeltetett segélyhívás indítására alkalmas berendezéshez viszonyított aránya százalékban kifejezve, havonta és évente összesen,

- a segélyhívás indítására alkalmas berendezések üzemkiesésének órában kifejezett időtartama berendezésenként.

5.3. Szolgáltatáselem tervezett tartalma (összefoglaló táblázat)

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

Nyilvános telefonállomások működtetése egyetemes szolgáltatáselem összefoglaló táblázata	
- földrajzi terület:	- országosan elérhető szolgáltatás, a szolgáltatás nyújtásának legkisebb egysége a földrajzi számozási terület
- nyújtott szolgáltatás:	- minden megkezdett négyezer lakosonként legalább egy darab, - négyezer főnél kisebb lélekszámú település esetében településenként legalább egy darab segélyhívás indítására alkalmas berendezés működtetése
- a szolgáltatásnyújtás egyéb feltételei:	- elhelyezési követelmények meghatározása, - információs feltételek előírása.
- a szolgáltatásnyújtás minőségi feltételei:	- üzemkiesés maximum 12 óra
- a szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételei:	- segélyhívások ingyenes biztosítása
- a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja és időtartama:	- kezdő időpont: kijelölési határozatban, illetve – amennyiben az egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás nyújtása tárgyában hatósági szerződést köt, akkor – a hatósági szerződésben rögzített időpont - időtartam: legalább 3 év
- adatszolgáltatási kötelezettségek:	- a segélyhívás indítására alkalmas berendezésekkel kapcsolatos beszámoló - az egyetemes szolgáltatási kötelezettség miatt üzemeltetett (átépített, újonnan telepített) segélyhívás indítására alkalmas berendezésekkel kapcsolatos beszámoló - a szolgáltatás rendelkezésre állásával, működőképességével kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló - a szolgáltatás üzemkiesésével kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló
Ajánlatok elbírálásának szempontjai	
<ul style="list-style-type: none"> - segélyhívás indítására alkalmas berendezések száma - segélyhívás indítására alkalmas berendezés üzemidő kiesése - hibajavítási idő 	