

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 2025. évi felügyeleti terve

ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS ÉS
POSTA

AZ NMHH ELNÖKE JÓVÁHAGYTA
2024.

TARTALOM

BEVEZETÉS	3
PIACFELÜGYELET	6
Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó piacfelügyeleti és általános hatósági felügyeleti ellenőrzések	6
Bevezetés	6
EPF1/2025. – Felhatalmazáson alapuló rendeletben meghatározott maximális hívásvégződtetési díjak alkalmazásával összefüggő kötelezettségek ellenőrzése.	6
EHF1/2025. - Felhatalmazáson alapuló rendeletben meghatározott, szélessávú szolgáltatás nyújtására alkalmas hálózatokkal való lefedettség felméréséhez kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettségek ellenőrzése	7
ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET	8
Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos általános hatósági felügyeleti ellenőrzések	8
Bevezetés	8
HÁF1/2025. - Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minőségére vonatkozó hibabejelentés kezelése során a célértékek vizsgálatára vonatkozó szabályok teljesítésének ellenőrzése	8
HÁF2/2025. – A szolgáltató által, az előfizető telefonos hibabejelentéséről, panaszáról készített hangfelvételek rögzítésének, megőrzésének és visszahallgathatósága biztosításának, valamint az arról készült másolat kiadásának ellenőrzése	9
HÁF3/2025. – Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos, a szolgáltató által előállított vagy kezelt adatok megőrzésének, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának befejezése esetén ezen adatok másik szolgáltató részére történő átadásával kapcsolatos szolgáltatói eljárás ellenőrzése	9
HÁF4/2025. – A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége teljesítésének és a kifizetés módjának ellenőrzése	10
HÁF5/2025. – Az általános szerződési feltételek a szolgáltató honlapján való közzétételének ellenőrzése, valamint a szolgáltatások osztályba sorolásának új rendszerének bevezetése miatt szükségessé vált ÁSZF módosítások ellenőrzése	10
HÁF6/2025. – Az előfizető díjtartozása esetén alkalmazott szolgáltatói eljárások megfelelésének ellenőrzése	11
HÁF7/2025. – A határozott idejű szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási és elszámolási elemek érvényesülésének ellenőrzése	12
HÁF8/2025. – Előfizetői végpont áthelyezése folyamatának és az azokhoz kapcsolódó kötbérszabályok betartásának ellenőrzése	13
HÁF9/2025. – Előfizetői szolgáltatások piacán bekövetkező átalakulások nyomon követése és az előfizetői jogok érvényesülésének figyelemmel kísérése	13
Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések	14
Bevezetés	14
BEF1/2025. – Interneten kínált berendezések vizsgálata	14
BEF2/2025. – Rádióberendezések vizsgálata	15

BEF3/2025. – A nagyfrekvenciás villamos berendezések, és egyéb nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő villamos vagy elektronikus berendezések elektromágneses összeférhetőségének (EMC) vizsgálata 16

Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos általános hatósági felügyeleti ellenőrzések 17

Bevezetés 17

PÁF1/2025. – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése 17

PÁF2/2025. – A postai szolgáltatók panaszkezelési tevékenységének vizsgálata 17

PÁF3/2025. – A postai szolgáltatók általános szerződési feltételeinek megfelelőségének ellenőrzése 18

BEVEZETÉS

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) feladatai az elektronikus hírközlési- és a postai szolgáltatásokkal kapcsolatban nagyon sokrétűek. Az elektronikus hírközlési szektor szabályozó hatóságaként elemzi a piacokat 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 érvényesítésére.

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

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

A Hatóság felügyeleti tevékenységének jelentős részét képező általános hatósági felügyelet célja annak vizsgálata, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók egy-egy konkrét 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 kérelmek alapján indulhatnak. Amennyiben a vizsgálat eredményeként

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

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

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

A 2025. 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 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 átvitelű 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 2025-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 és általános hatósági felügyeleti ellenőrzések

Bevezetés

A 2025. évben két olyan témakört vizsgál a Hatóság, amelyek az elektronikus hírközlési piac szabályozásával kapcsolatos tevékenységével kapcsolatosak.

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. Ez a szabályozás a nagykereskedelmi piacra vonatkozik, de támogatja az előfizetői szolgáltatások piacán a szolgáltatók közötti versenyt, mivel a kedvezőbb, de költségalapú végződtetési díjak előírása lehetőséget ad az innovatív szolgáltatóknak arra, hogy az előfizetőknek kedvezőbb árú szolgáltatásokat kínáljanak.

A szélessávú szolgáltatás nyújtására alkalmas hálózatokra vonatkozó adatszolgáltatás pedig támogatja a Hatóság piacsabályozási tevékenységét, mivel biztosítja, hogy időszerű és teljeskörű adatokkal rendelkezzen az elektronikus hírközlő hálózatok kiépítettségével kapcsolatban.

EPF1/2025. – Felhatalmazáson alapuló rendeletben 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 vizsgált piacon kötelezően alkalmazandó hívásvégződtetési díjakat. A hívásvégződtetési szolgáltatók a hálózatukon 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”.

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

Továbbá a maximális mobil és vezetékes hívásvégződtetési díjakat a Rendelet 3. cikk (3) bekezdése alapján évente felül kell vizsgálni, és minden év január 1-jéig aktualizálni kell az Európai Központi Bank által az Európai Unió Hivatalos Lapjában szeptember 1-jén, október 1-jén és november 1-jén közzétett referencia-árfolyamok legutóbbi átlagának felhasználásával.

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.

EHF1/2025. - Felhatalmazáson alapuló rendeletben meghatározott, szélessávú szolgáltatás nyújtására alkalmas hálózatokkal való lefedettség felméréséhez kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettségek ellenőrzése

Az elektronikus hírközlésről szóló törvény (Eht.) a Hatóság Elnöke számára feladatként határozza meg, hogy készítsen földrajzi felmérést a nagy sebességű elektronikus hírközlő hálózatokkal kapcsolatban. Ehhez kapcsolódóan a rendkívül nagy kapacitású hálózattal ellátatlan földrajzi területről jegyzéket készíthet, és felmérheti a kijelölt terület tekintetében a rendkívül nagy kapacitású hálózat kiépítésére vonatkozó piaci beruházási terveket.⁶ A felmérést rendszeresen, de legalább az előző felmérés befejezését követő három éven belül ismételt el kell végezni.

Ennek a felmérésnek a támogatására a nagy sebességű hálózatok felméréséről szóló rendelet⁷ 6. § (1) bekezdése szerint azt az elektronikus hírközlési szolgáltatót, amely mobil, illetve helyhez kötött internet-hozzáférés nyújtására alkalmas elektronikus hírközlő hálózaton az időszakos adatszolgáltatás időpontját megelőző naptári évben internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtott vagy ilyen hálózaton az időszakos adatszolgáltatás benyújtásának naptári évében internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtását tervezi, az Elnök erre irányuló külön felhívása vagy döntése nélkül adatszolgáltatási kötelezettség terheli.

A vizsgálat célja a nagy sebességű hálózatok felméréséről szóló rendeletben előírt adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítésének figyelemmel kísérése, és az elektronikus hírközlési szolgáltatók adatszolgáltatási fegyelmének, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyilvántartására vonatkozó gyakorlatának javítása. Ezáltal biztosítható, hogy a Hatóság időszerű adatokkal rendelkezzen a

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

⁶ Eht. 83/C. §

⁷ A nagy sebességű elektronikus hírközlő hálózatok felmérésének részletes szabályairól szóló 9/2020. (XII.10.) számú NMHH rendelet

nagy sebességű hálózatokon szolgáltatást nyújtó szolgáltatókról és szolgáltatásaikról.

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 2025. évben is szerepelnek a tervben azok a területek, amelyek az előfizetői jogviszony életciklusában kiemelt fontossággal bírnak, így a szerződések megkötése, módosítása, a hibakezelés rendje, valamint az előfizetői díjtarozás esetén alkalmazott szolgáltatói eljárások. A Hatóság emellett kiemelt figyelmet fordít továbbá a szolgáltatók átalakulására, az ebből adódó, az előfizetőket érintő változásokra, valamint ellenőrzi a szolgáltatók által kezelt előfizetői adatok biztonságával kapcsolatos egyes rendelkezések betartását is.

HÁF1/2025. - Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minőségére vonatkozó hibabejelentés kezelése során a célértékek vizsgálatára vonatkozó szabályok teljesítésének ellenőrzése

Az előfizetői szolgáltatások minőségéről szóló rendelet⁸ (Eszmr.) 2020. decembere óta előírja, hogy a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a szolgáltató a le- és feltöltési sebesség minimális, rendes körülmények között elérhető és maximális értékére is köteles célértéket meghatározni. Az Eszmr. 7/A. § (1) bekezdése alapján, amennyiben a le- és feltöltési sebességre vonatkozó valamelyik célérték tekintetében tesz hibabejelentést az előfizető, akkor a Szolgáltató a hibabejelentés kezelése során köteles vizsgálni valamennyi, sebességre vonatkozó célérték teljesítését. Ennek a szabályozásnak az a célja,

⁸ Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet

hogy a hiba behatárolása és elhárítása során a szolgáltatás előfizetői szerződésben rögzített minősége minél teljesebb mértékben biztosított legyen.

A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy a szolgáltatók maradéktalanul eleget tesznek-e a rendelet 7/A. § (1) bekezdésében foglalt célérték vizsgálati előírásoknak, a hibakezelési folyamataikat ennek megfelelően alakították-e ki.

HÁF2/2025. – A szolgáltató által, az előfizető telefonos hibabejelentéséről, panaszáról készített hangfelvételek rögzítésének, megőrzésének és visszahallgathatósága biztosításának, valamint az arról készült másolat kiadásának ellenőrzése

Az előfizető telefonos hibabejelentéséről, panaszáról készített hangfelvételek rögzítésének, megőrzésének és visszahallgathatósága biztosításának, valamint az arról készült másolat kiadásának szabályairól az Eht. 138. § (10) bekezdése és 141. §-a, az Fgytv. 17/B. § (3), (3a), (3b) bekezdései és üzleti előfizetők esetében az Eszr. 4. § (5)-(8) bekezdései rendelkeznek. Eszerint a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt a szolgáltatónak rögzítenie kell. Ha az előfizető fogyasztónak minősül, akkor a felvételt azonosító számmal kell ellátnia és visszakereshető módon öt évig meg kell őriznie. A fogyasztónak nem minősülő előfizetők esetén a megőrzési idő egy év. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak 30 napon belül díjmentesen biztosítania kell a felvétel visszahallgatásának lehetőségét, vagy a felvételenként egy alkalommal díjmentesen arról másolatot kell kiadnia. A telefonon tett hibabejelentések esetében a megőrzési idő legalább egy év.

A tervfeladat annak feltárására irányul, hogy a szolgáltatók a jogszabályi kereteken belül, hogyan gondoskodnak a telefonon tett előfizetői hibabejelentések és panaszok rögzítéséről, megőrzéséről és hogyan biztosítják, hogy a felvételeket az előfizető kérésére visszahallgathassa, vagy arról készült másolatot kaphasson. Ebben a körben vizsgálja a hatóság a szolgáltatók általános szerződési feltételeit és eljárásait, ténylegesen követett gyakorlatukat is.

HÁF3/2025. – Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos, a szolgáltató által előállított vagy kezelt adatok megőrzésének, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának befejezése esetén ezen adatok másik szolgáltató részére történő átadásával kapcsolatos szolgáltatói eljárás ellenőrzése

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – köteles az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás

nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt adatokat megőrizni.

Amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtását megszünteti, köteles intézkedni aziránt, hogy legkésőbb a szolgáltatás nyújtásának befejezésekor a szolgáltatásnyújtás földrajzi területén azonos elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó más elektronikus hírközlési szolgáltató átvegye a fentebb meghatározott adatokat. Amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti kötelezettségének nem tesz eleget, vagy nem tud más szolgáltatóval megállapodást kötni az adatok átvételéről, a Hatóság haladéktalanul intézkedik az átvevő elektronikus hírközlési szolgáltató kijelölésére.

A tervfeladat végrehajtása annak feltárására irányul, hogy a szolgáltatók a kezelésükben lévő fenti adatokat, milyen időtartamig és milyen módon őrzik, továbbá a jogszabályoknak megfelelően tesznek-e eleget az előfizetői adatátadási kötelezettségüknek, valamint az általános szerződési feltételeik kapcsolódó részei se sértsék az idevonatkozó elektronikus hírközlési szabályokat.

HÁF4/2025. – A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége teljesítésének és a kifizetés módjának ellenőrzése

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő elmulasztása (Eszr. 8. § (3) bekezdés), az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése (Eszr. 14. § (5) bekezdés), a hibaelhárítás késedelme (Eszr. 22-23. §-ai), a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (Eszr. 18. § (2) bekezdés), valamint a hálózat-függetlenítés késedelme miatt (Eht. 127. § (4d) bekezdés) kötbér megfizetésére köteles.

A tervfeladat végrehajtása arra irányul, hogy a szolgáltatók a jogszabályoknak megfelelően tegyenek eleget kötbérfizetési kötelezettségüknek különös tekintettel a kötbér összegének kiszámítására, a kifizetés módjára és határidejére, valamint az előfizető tájékoztatására vonatkozó szabályokra (Eszr. 3. § (3)-(5) bekezdés), és az általános szerződési feltételeik se tartalmazzanak az idevonatkozó elektronikus hírközlési szabályokkal ellentétes feltételeket.

HÁF5/2025. – Az általános szerződési feltételek a szolgáltató honlapján való közzétételének ellenőrzése, valamint a szolgáltatások osztályba sorolásának új rendszerének bevezetése miatt szükségessé vált ÁSZF módosítások ellenőrzése

A tervfeladat keretében a hatóság két, az általános szerződésekkel kapcsolatos kötelezettség teljesítését egyszerre vizsgálja.

Az Eszr. 10. § (1) és (5) bekezdése előírja, hogy a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket a honlapján közzétenni és meghatározza ennek módját.

A tervfeladat végrehajtása során a hatóság ellenőrzi, hogy a kiválasztott szolgáltatók az Eszr.-nek megfelelő módon, azaz könnyen elérhetően, internetes honlapjuk nyitóoldalán, letölthető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható

formában, ingyenesen, a szövegben való kereshetőség biztosításával tették-e közzé az általános szerződési feltételeik hatályos változatát. Ugyancsak biztosítaniuk kell a szolgáltatóknak a korábban hatályos verziók elérhetőségét a jogszabályban előírt időtartamra visszamenőleg. Ellenőrzi továbbá a hatóság, hogy az általános szerződési feltételek tartalmazzák-e az Eszr. 10. § (6) bekezdése szerinti kötelező tartalmi elemeket.

A hatóság – a technológiai fejlődés által újonnan támasztott műszaki követelményekre, valamint a hatósági munka tapasztalataira is figyelemmel, az Eht. 52.§ (2) bekezdés a) pontja, valamint az Eht. 76. § (4) bekezdése alapján – elvégezte az elektronikus hírközlési szolgáltatások osztályozási rendszerének teljes tartalmi felülvizsgálatát. Ennek eredményeként új osztályozási rendszert alakított ki. Az új osztályba sorolást 2025. január 1-jétől kell alkalmazni, az újonnan bejelentett szolgáltatások mellett a már működő szolgáltatások átsorolását is el kell végezni. Mivel a nyújtott szolgáltatások osztályba sorolása sok esetben az általános szerződési feltételekben is megjelenik, az átsorolást követően az ÁSZF-ek felülvizsgálatát is el kell végezni.

A tervfeladat keretében a hatóság azt is vizsgálja, hogy az érintett szolgáltatók, a szolgáltatás, szolgáltatástípusok megnevezéseinek változását, kivezetését, új szolgáltatások bevezetését megfelelően kezelték-e le, vezették-e át ÁSZF-jekben.

HÁF6/2025. – Az előfizető díjtarozása esetén alkalmazott szolgáltatói eljárások megfeleléségének 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. Ahhoz, hogy a korlátozás jogával élhessenek, a szolgáltatóknak a fizetési határidőt mulasztó előfizetőt a díj esedékesség válását követően 8 napon belül megküldött felszólításban kell felhívniuk a teljesítésre. Az előfizetői szolgáltatás korlátozására a szolgáltató a felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően jogosult, ha az előfizetőnek ekkor is esedékes díjtarozása van. Amennyiben az előfizető a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem teljesít, a szolgáltató 15 napos felmondási idővel mondhatja fel az előfizetői szerződést. Ezzel kapcsolatban azonban nagy

jelentősége van annak is, hogy a szolgáltatók csak olyan előfizetőnek küldjenek fizetési felszólítást, akinek ténylegesen van fennálló, lejárt esedékességű tartozása.

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

Ugyanezt a témakört már 2024-ben is vizsgálta a hatóság, de az előfizetői jogokat védő szabályozás fontossága miatt az ellenőrzések folytatása indokolt.

HÁF7/2025. – A határozott idejű szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási és elszámolási elemek érvényesülésének ellenőrzése

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása alapján lehet határozatlan vagy határozott. A magyar elektronikus hírközlési piacon, és különösen a mobilszolgáltatások esetében az új szerződések 60%-t határozott időre kötik, amiben szerepe van a kedvezményes áron forgalmazott készülékeket is tartalmazó csomagajánlatoknak is. Az ilyen szerződések mindkét fél számára lehetnek előnyösek, de ennek feltétele, hogy a szerződés megkötése előtt az előfizetők minden lényeges információnak a birtokában legyenek. Ennek biztosítására az elektronikus hírközlési jogszabályok több garanciális jelentőségű rendelkezést tartalmaznak.

A hírközlési szektor dinamikusan fejlődő és változó világában a szolgáltatói ajánlatok is dinamikusan változnak, illetve a szolgáltatással együtt, csomagajánlatként megvásárolt készülékek is viszonylag gyorsan elavulttá válhatnak, ezért az előfizetők érdekeit védi a határozott időtartamú előfizetői szerződéses jogviszony időtartamának maximálása. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg, kivéve, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik, mely esetben a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető.

Míg az előfizetők a határozatlan időtartamú jogviszonyból bármikor kiléphetnek hátrányos következmények nélkül, a határozott időtartamú szerződések esetében a jogviszonyból való kilépés a határozott idő eltelte előtt szabályokhoz kötött. Ezért különösen fontos, hogy a szerződés megkötése előtt az előfizetők kellően mérlegelhessék az ajánlat lényeges elemeit, a szerződés hatályban léte alatt végig tisztában lehessenek azzal, hogy a határozott idő mikor jár le, és az időtartam végén újra kellően tájékozottan dönthessenek arról, hogy a szerződésüket meg kívánják-e tartani, és ha igen, milyen feltételek mellett szeretnék folytatni. Ennek érdekében a hírközlési szabályozás a határozott időtartamú szerződésekkel összefüggésben olyan garanciákat tartalmaz, amelyek a szerződéskötés során segítik a tudatos előfizetői mérlegelést.

A vizsgálat célja, a határozott idejű szerződésekhez kapcsolódó, előfizetői érdekeket védő szabályok és tájékoztatási elemek érvényesülésének ellenőrzése, különös tekintettel a szerződést megelőző tájékoztatásra, a határozott és

határozatlan idejű szerződéstípusok szolgáltató általi bemutatására, a határozott idő pontos meghatározására, valamint a felmondás feltételeinek következményeire.

Ezen felül a vizsgálat kiterjed arra is, hogy a szolgáltatók a határozott idő leteltét megelőzően a lejáráshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettségüket megfelelően teljesítik-e.

HÁF8/2025. – Előfizetői végpont áthelyezése folyamatának és az azokhoz kapcsolódó kötbérszabályok betartásának ellenőrzése

A helyhez kötött szolgáltatások esetében a jogszabályok külön foglalkoznak azzal az esettel, amikor az előfizető a szolgáltatást egy másik földrajzi helyen kívánja igénybe venni. Ha a szolgáltatás áthelyezése késedelmet szenved, az előfizető számára sérelmes helyzet jöhet létre, mivel a szerződés szerinti díjakat továbbra is fizetnie kell, de a szolgáltatást ténylegesen nem tudja igénybe venni. Ha pedig az áthelyezés meghiúsul, akkor a határozott időre kötött előfizetői szerződések esetében az idő előtti megszüntetés következményei is hátrányosan érinthetik. Ezért az elektronikus hírközlési szabályok meghatározzák, hogy a szolgáltatóknak az áthelyezést az igény elfogadásától számítva milyen határidővel kell végrehajtania, ennek elmulasztása esetén az előfizető részére kötbért köteles fizetni. Ugyanígy jogszabályi rendelkezés van arra is, hogy amennyiben az áthelyezést az egyéni előfizető lakóhelye, vagy tartózkodási helye megváltozása miatt kéri, és a szolgáltató ezt rajta kívül álló okból nem tudja teljesíteni, akkor az előfizető a határozott időre kötött szerződést is jogosult idő előtt hátrányos következmények nélkül felmondani.

A tervfeladat keretében a kapcsolódó jogszabályhelyek szolgáltató általi betartását ellenőrzi a hatóság az előfizetői jogok érvényesülése szempontjából. A jogszabályok előírásain túl a kapcsolódó szolgáltatói ÁSZF szabályok, valamint eljárásrendek, az azokhoz kapcsolódó kötbérfizetési eljárások, és szolgáltatói gyakorlat kerül fókuszpontba.

HÁF9/2025. – Előfizetői szolgáltatások piacán bekövetkező átalakulások nyomán követése és az előfizetői jogok érvényesülésének figyelemmel kísérése

Ahogy a gazdaság más ágazataiban, úgy a hírközlési piacon is számos esetben kerül sor az ágazati szereplőket érintő átalakulásra annak érdekében, hogy versenyképességüket megtartsák, illetve növeljék. Ezek a változások az előfizetők számára jelenthetik azt, hogy a szolgáltatójuk személye megváltozik, de érintheti a szolgáltatások jellemzőit és a szerződési feltételeket is.

Az átalakulások során várható, hogy a szolgáltatók a belső folyamataik, rendszereik is változnak, mely kihatással lehet az előfizetőket kiszolgáló folyamatok működésére, és kedvezőtlen esetben a jogszabályi előírások megsértésére is vezethet.

A szolgáltatók alapvető érdeke, hogy e változások ne érintsék hátrányosan az előfizetőket, a jogszabályban biztosított jogaik ne csorbuljanak, a szolgáltató

személyében történő bármilyen változás zökkenőmentes, lehetőség szerint csak adminisztratív módon legyen érezhető az előfizetők számára.

A hatóság folyamatosan figyelemmel kíséri az előfizetői jogok érvényesülését a hírközlési piacon bekövetkező, szolgáltatókat érintő átalakulások során, és szükség esetén beavatkozik a jogszabálytól eltérések megszüntetése érdekében.

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 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. Ilyen hangsúlyos terület lesz a rádióberendezéseknél 2025-ben az egységes töltővel kapcsolatos előírások betartásának ellenőrzése. Mivel az Európai Unióban a berendezések piacán a termékek szabadon áramolhatnak, alapvető fontosságú, hogy minden tagállam megfelelően fellépjen a piacon forgalomba kerülő, nem megfelelő berendezésekkel és az azok forgalmazásában részt vevő gazdasági szereplőkkel szemben.

A Hatóság a többi uniós tagállamban működő társhatósággal együttműködve a teljes európai piacot lefedő tematikus vizsgálatokban is részt vesz, mind rádiós, mind EMC szakterületen.

BEF1/2025. – 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.

Próbavásárlást követő laborvizsgálat és a bekért dokumentumok vizsgálata után megállapítja, hogy a berendezés megfelelt-e a vizsgált alapvető követelményeknek. Eltérés észlelése esetén felhívja az ellenőrzött gazdasági szereplőt megfelelő korrekciós intézkedések tételére, ennek hiányában megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását.

BEF2/2025. – Rádióberendezések vizsgálata

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

Ugyancsak bővült azoknak a követelményeknek a köre is, amelyek betartását a Hatóság ellenőrzi. Az Uniós Rádióberendezés Irányelvének⁹ átültetését célzó hazai szabályozás¹⁰ mellett ide tartozik a mobilkészülékekről érkező segélyhívások esetén a helymeghatározás szabályairól szóló¹¹ bizottsági rendelet is. A 2024. év végétől pedig alkalmazni kell majd a közös töltőcsatlakozóval és töltési követelményekkel kapcsolatos uniós szabályozást¹²¹³ 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 fokozottan fogja ellenőrizni a Hatóság a drónok rádióberendezés szabályoknak való megfelelését is.

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

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

¹¹ A 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

¹² 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

¹³ 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. Eltérés esetén felhívja az ellenőrzött gazdasági szereplőt korrekciós intézkedések tételére, ennek elmaradása esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembevételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

BEF3/2025. – 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 irányelvének¹⁴ átültetését elvégző nemzeti szabályozás¹⁵ állapít meg követelményeket. 2025-ben a Hatóság kiemelt figyelmet fog fordítani a háztartási gépek és a különféle berendezésekhez 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. Eltérés esetén felhívja az ellenőrzött gazdasági szereplőt korrekciós intézkedések tételére, ennek elmaradása esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását.

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

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

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

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

Bevezetés

A postai szolgáltatások piaca alapvetően három nagy részre osztható. Az egyetemes postai szolgáltatást csak az a szolgáltató nyújthatja, amelyet a Postatörvény 18. § (1) bekezdése az egyetemes postai szolgáltatás ellátására kijelölt. Az úgynevezett egyetemest helyettesítő szolgáltatások nyújtásához 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 postai szolgáltatást az ország egész területén a jogszabályban, illetve az állam, mint megrendelő által kötött Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződésben előírt minőségben kell nyújtani. Emellett a hatóság a 2025. évben a terv szerinti postafelügyeleti tevékenysége keretében a nem helyettesítő postai szolgáltatások előírásainak betartását is különös figyelemmel fogja kísérni.

PÁF1/2025. – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése

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

A tervfeladat célja ezen követelmények teljesülésének ellenőrzése a felhasználói érdekek fokozottabb védelme céljából, ideértve különösen a belföldi, valamint az EU tagállamai viszonylatába feladott, illetve onnan érkező elsőbbségi levélküldemények átfutási idő mutatóira, 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.

PÁF2/2025. – A postai szolgáltatók panaszkezelési tevékenységének vizsgálata

A postai szolgáltatási piacra vonatkozó jogszabályok a felhasználók védelmében garanciális szabályokat rögzítenek a szolgáltatók panaszkezelési tevékenységének jogszerű ellátása tekintetében. Ilyen kötelezettség a postai szolgáltatók vonatkozásában különösen a panasztétel lehetőségének biztosítása a

jogszabályban előírt csatornákon, a panaszok nyilvántartásba vétele és a nyilvántartás folyamatos vezetése, a megfelelő és határidőben elvégzett panaszvizsgálat, valamint a panaszos tájékoztatása az eredményről.

Az ellenőrzés célja az egyetemes és nem helyettesítő postai szolgáltatók panaszkezelési tevékenységéhez kapcsolódó előírások teljesítésének, érvényesülésének ellenőrzése.

PÁF3/2025. – A postai szolgáltatók általános szerződési feltételeinek megfelelésének ellenőrzése

A postai szolgáltató a postai szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit és a postai szolgáltatással kapcsolatos felelősségre vonatkozó szabályait az általános szerződési feltételeiben határozza meg.

Az ellenőrzés célja, hogy a bevétel szempontjából legjelentősebb, nem helyettesítő postai szolgáltatók szerződési feltételeinek jogszabályi megfelelése biztosított legyen azáltal, különös tekintettel a felhasználói jogokat védő rendelkezésekre. Ennek érdekében a hatóság egyrészt folyamatosan figyelemmel kíséri az ÁSZF módosítások tartalmát, másrészt a tervfeladatba bevont szolgáltatók esetében elvégzi az ÁSZF átfogó, többféle szempont szerinti vizsgálatát. A feltárt eltérések kezelésére határidő tűzésével kötelezi a szolgáltatókat.