

Országos belföldi tudakozó nyújtása egyetemes szolgáltatáselem fenntartásának indokoltsága

(19/2020. NMHH rendelet 23. § szerint vizsgálat eredményei)

2025. augusztus 15.

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.....	6
3.1. Szolgáltatáselem tényleges igénybevétele.....	6
3.2. Szolgáltatáselemek helyettesíthetősége.....	6
3.2.1. Kereskedelmi alapon nyújtott hangalapú tudakozó szolgáltatások.....	7
3.2.2. Online nem egyetemes tudakozó szolgáltatások.....	9
3.2.3. Internetes kereső szolgáltatások.....	11
3.2.4. Közösségi hálózatok, platformok (Facebook, Instagram, Messenger, Youtube, TikTok, stb.).....	12
3.3. Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok.....	12
3.4. Szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igények.....	15
3.5. Országos belföldi tudakozó nyújtása egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételére gyakorolt hatás.....	15
4. Szolgáltatáselem fenntartásának indokoltsága.....	17
5. Országos belföldi tudakozó nyújtása egyetemes 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.....	20
5.2.3. Szolgáltatáselem nyújtásához szükséges előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos feltételek.....	21
5.2.4. Szolgáltatáselem nyújtásának minőségi feltételei.....	21
5.2.5. Szolgáltatáselem nyújtásának pénzügyi feltételei.....	22
5.2.6. A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja és időtartama.....	23
5.2.7. Adatszolgáltatás.....	24
5.3. Szolgáltatáselem tervezett tartalma (összefoglaló táblázatok).....	24

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 tartoztak:

„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 közül az INVITEL Távközlési Zrt., (a továbbiakban: **Invitel**), Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: **Magyar Telekom**) számára a K/8943/2021., K/8946/2021. számokon, illetve a KL/12624/2021., a KL/12625/2021. 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.

A vizsgálat elkészítése érdekében továbbá az Elnök a korábban az országos belföldi tudakozó egyetemes szolgáltatáselem nyújtására kijelölt szolgáltatók – Invitel jogutódjaként a DIGI Távközlési és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: **Digi**) és a Magyar Telekom – számára a PS/9812/2025., illetve a PS/9799/2025. számokon indított eljárásokban

adatszolgáltatást írt elő, amelyekben az Eht. 2020. december 21-ét megelőzően hatályos 117. § c) pontjában meghatározott szolgáltatáselemek nyújtására vonatkozó adatok, illetve az azzal közvetlenül vagy közvetve összefüggő információk benyújtását írta elő.

A vizsgálat során az Elnök felhasználta a Magyar Telekomnak az SK/28190-3/2021. számú határozat rendelkező rész I.D.3. pontjában foglalt kötelezettsége alapján a 2022., 2023. és 2024. évekre vonatkozóan benyújtott adatszolgáltatásait.

A fent felsorolt határozatok alapján benyújtott adatok együttesen a továbbiakban: **egyetemes adatszolgáltatás**.

Az egyetemes adatszolgáltatásban foglaltaknak megfelelően valamennyi érintett szolgáltató teljesítette adatszolgáltatási kötelezettségét, a beérkezett adatok mennyisége és minősége lehetővé tette a vizsgálat lefolytatását.

Jelen dokumentum az országos belföldi tudakozó nyújtása szolgáltatáselemre vonatkozóan, a Rendelet 23. § (4) bekezdésében foglalt szempontok alapján bemutatja az Elnök által elvégzett vizsgálatok eredményét.

2. Előzmények

2.1. Szabályozási előzmények

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatást nyújtó szolgáltatók köre az Eht. hatálybalépését követően az országos belföldi tudakozó szolgáltatást a miniszter 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 2014. évi kijelölés hozott, amelynek eredményeként az NMHH Elnöke a 2014. április 3-án kelt határozatával az összességében legkedvezőbb ajánlatot tevő Invitelt jelölte ki egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatóként az országos belföldi tudakozó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatáselem nyújtásának vonatkozásában. Az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának kötelezettségtartalmát a felek a 2014. július 14-én kelt hatósági szerződésben rögzítették.

Újabb ajánlati felhívás közzétételét követően az NMHH Elnöke a 2018. május 29-én kelt határozatával ismételten az Invitelt jelölte ki egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatóként az országos belföldi tudakozó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatáselem nyújtásának vonatkozásában. Az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának kötelezettségtartalmát a felek a 2018. augusztus 6-án kelt hatósági szerződésben rögzítették.

Az NMHH Elnöke a 2021. október 8-án újabb ajánlati felhívást tett közzé az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtására, amelyre nem érkezett ajánlat a szolgáltatók részéről, ezért a 2022. február 3-án kelt határozatával a Rendelet 29. § (3) bekezdés b) pontja szerint – az ország területén a helyhez kötött telefonszolgáltatás előfizetőinek száma alapján legnagyobb piaci részesedéssel rendelkező szolgáltatót – a Magyar Telekomot jelölte ki egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatóként az országos belföldi tudakozó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatáselem nyújtására.

2.2. Szolgáltatásnyújtás jelenlegi helyzete

Az országos belföldi tudakozó egyetemes szolgáltatáselemet 2022. szeptember 1-je óta a Magyar Telekom nyújtja az NMHH Elnökének kijelölő határozata alapján, az abban foglalt tartalommal. A Magyar Telekom az országos belföldi tudakozó szolgáltatás keretében biztosítja a tudakozó szolgálat előfizetői hozzáférésről vagy nyilvános telefonállomásról való elérését a 11800 hívószámon, ahol – amennyiben az előfizető az adatainak átadásához előzetesen hozzájárult – a következő tájékoztatást adja meg:

- a névvel és címmel megjelölt természetes vagy jogi személy előfizető-e és mi a kapcsolási száma;
- a kapcsolási számmal megjelölt hozzáférési pontnak ki az előfizetője és mi a címe;
- kapcsolási számmal megjelölt nyilvános telefonállomás milyen címen található, illetve egy adott címen található nyilvános telefonállomás mely kapcsolási számon hívható.

A Magyar Telekom a fenti információkhoz való hozzáférést internetes tudakozón keresztül is lehetővé teszi internetes honlapjának nyitó oldaláról egy lépésben elérhető úton.

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

3.1. Szolgáltatáselem tényleges igénybevétele

A 2020-2024. évek közötti időszakban az országos belföldi tudakozó nyújtása szolgáltatás igénybevétele a következőképpen alakult.

Országos belföldi hangalapú tudakozó igénybevétele	2020	2021	2022	2023	2024
Fogadott hívások száma (db)	856 607	662 240	539 075	353 607	275 913
Fogadott hívások forgalma (perc)	1 108 326	823 186	696 479	406 062	310 454
Átlagos híváshossz (perc)	1,29	1,24	1,29	1,15	1,13

1. táblázat: Országos belföldi hangalapú tudakozó igénybevétele

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

Az adatokat vizsgálva megállapítható, hogy mind a fogadott hívások mennyisége, mind a hívások forgalma csökkent a 2020-2024. közötti időszakban (a hívások száma 67,8%-kal, a hívások forgalma 72,0 százalékkal csökkent). Mivel a hívások forgalmának csökkenése meghaladta a hívások számának csökkenését, e hatás eredményezte az átlagos híváshossz percben kimutatott csökkenését, melynek mértéke 12,4%-os volt.

Országos belföldi online tudakozó igénybevétele	2022 ¹	2023	2024
Online tudakozó Lekérdezések száma (db)	1 373 138	4 179 826	4 112 677
Hangalapú tudakozó Fogadott hívások száma (db)	149 028	353 607	275 913
Online/Hangalapú tudakozó használatának aránya ²	9,21	11,82	14,91

2. táblázat: Országos belföldi online tudakozó igénybevétele

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

Az online tudakozó használati adatainak adatsora hiányos, mivel a 2020 és 2022. 08. hó végéig terjedő időszakra a kijelölt egyetemes szolgáltató használati adatokat nem tudott megadni. A 2022. 09. hónaptól a 2024. év végéig terjedő időszakra kijelenthető, hogy az online tudakozó használata jelentős nagyságrendű, éves szintre kivetítve stabilan négymillió feletti lekérdezés számot mutatott.

3.2. Szolgáltatáselemek helyettesíthetősége

Az országos egyetemes tudakozó szolgáltatás keretében az egyetemes szolgáltató biztosítja a tudakozó szolgálat elérését és – amennyiben az információ rendelkezésre áll – a felhasználó kérésének megfelelően tájékoztatást ad a megadott személy (vagy nyilvános állomás) kapcsolási számáról, illetve adott kapcsolási szám alapján megadja a kapcsolási számhoz

¹ A 2022. évi adat a 2022.09.01-2022.12.31. közötti időszak adatait tartalmazza.

² A lekérdezések számának és a fogadott hívások számának aránya.

tartozó előfizető (vagy nyilvános állomás) adatait (név, cím). Az egyetemes szolgáltató az adatok elérését ezen kívül online módon is biztosítja. Helyettesítési lehetőségként olyan, nem egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások merülhetnek fel, amelyek a fenti típusú információk elérését biztosítják. Ennek megfelelően alapvetően a következő szolgáltatások jöhetnek szóba, mint az országos egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesítő szolgáltatásai:

- kereskedelmi alapon nyújtott, hangalapú tudakozó szolgáltatások;
- online nem egyetemes tudakozó szolgáltatások;
- internetes keresők által nyújtott szolgáltatások;
- közösségi hálózatok.

A helyettesítési vizsgálatokkal kapcsolatban fontos hangsúlyozni, hogy az eltérő szabályozási cél miatt a vizsgálatok tartalmilag mást takarnak, mint a versenyjogi alapú 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.

3.2.1. Kereskedelmi alapon nyújtott hangalapú tudakozó szolgáltatások

A Magyar Telekom a 11818 hívószámon, – a 11800 hívószámon elérhető egyetemes tudakozóval párhuzamosan – nyújt kereskedelmi alapú belföldi tudakozó szolgáltatást³. A szolgáltatás keretében, amennyiben az információ rendelkezésre áll, a szolgáltató név és cím alapján tájékoztatást ad arról, hogy a névvel és címmel megjelölt természetes vagy jogi személy előfizető-e és mi a kapcsolási száma, a kapcsolási számmal megjelölt hozzáférési pontnak ki az előfizetője és mi a címe, továbbá a kapcsolási számmal megjelölt nyilvános telefonállomás milyen címen található, illetve egy adott címen található nyilvános telefonállomás mely kapcsolási számon hívható.

Az információk teljeskörűsége és naprakészsége – az eltérő szabályozási környezet miatt – az egyetemes tudakozó szolgáltatás esetében ugyanakkor nagyobb mértékben biztosított. Az egyetemes tudakozó szolgáltatás esetében ugyanis – a Rendeletben, illetve a kijelölési határozatban foglalt szabályok alapján – a legalább 1000 előfizetővel rendelkező, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató heti rendszerességgel köteles díjmentesen átadni az előfizetői adatokat az egyetemes szolgáltató számára, míg a kereskedelmi alapon nyújtott tudakozó szolgáltatás esetében az adatátadás csak az Eht. 146. §-ban foglalt általános előírások szerint valósítható meg, mely szerint *„minden, az előfizetőkhez telefonszámokat rendelő szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul”*. Ebben az esetben tehát az adatok átadása nem díjmentes, illetve az adatátadás a törvényben rögzített feltételek teljesülésének hiányában visszautasítható. Vita esetén az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes

³ Az Invitel 2022. december 31-ig a 11888 hívószámon nyújtott kereskedelmi alapú belföldi tudakozó szolgáltatást.

szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Eszr.**) alapján jogvitás eljárás indítható, amelynek eredményeként a Hatóság határozza meg az adatok átadásához kapcsolódó feltételeket. Fontos hangsúlyozni, hogy a jogszabályi környezetből önmagában nem következik, hogy kereskedelmi alapon nyújtott tudakozó szolgáltatáson keresztül nem biztosítható az elérhető információknak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz hasonló teljesszűrése és naprakészége, ez azonban jelentősebb erőforrásigénnyel jár.

Az egyetemes és a kereskedelmi alapú tudakozó szolgáltatások elérésének díjai között a következő eltérések azonosíthatók a hazai piac legnagyobb, legtöbb előfizetővel rendelkező és az előfizetők döntő többségét kiszolgáló telefonszolgáltatók esetében a 2025. május 31-én hatályos kiskereskedelmi díjak alapján.

Tudakozók elérésének bruttó díja (Ft/hívás)	Egyetemes tudakozó (11800)	Magyar Telekom belföldi tudakozó (11818)
Magyar Telekom (helyhez kötött és mobil)	220/228 ⁴	220
One (helyhez kötött)	88,90	88,90
One (mobil)	140	140
Digi (helyhez kötött és mobil)	165	220
Tarr (helyhez kötött és mobil)	189	220
Tarr (helyhez kötött, Tele-TARR egyetemes díjcsomagok)	95,25	107,95
PR-Telecom (helyhez kötött)	189	220
Yettel (mobil)	165	230

3. táblázat: Tudakozók elérésének bruttó díja (Ft/hívás)

Forrás: Szolgáltatói ÁSZF-ek

A szolgáltatók tudakozó szolgáltatásokkal kapcsolatos árazási gyakorlatában jelentősebb eltérések azonosíthatók. Csak a One hálózataból és részben a Magyar Telekom hálózataból érhetők el egységes díjon a tudakozó szolgáltatások, míg a többi szolgáltató hol kisebb, hol nagyobb eltéréssel, de különböző díjat számít fel a különböző tudakozó szolgáltatásokra és a kereskedelmi tudakozó érhető el magasabb díjon. Az egyetemes tudakozó elérése 88,90 és 220/228 Ft/hívás között alakult, míg a kereskedelmi tudakozó szolgáltatás igénybevétele 88,90 és 230 Ft/hívás költséget jelentett a fogyasztóknak. A nem egységes díjakat alkalmazó szolgáltatók előfizetői 16,4-39,4%-kal magasabb díjon érik el a kereskedelmi tudakozót. Figyelembe véve, hogy az indított hívásforgalom nagy része – és így valószínűsíthetően a tudakozó szolgáltatások igénybevitelére irányuló hívásforgalom nagy része is – a nagyobb szolgáltatók hálózataból indul, amelyek egységes díjat, illetve kisebb díjtérítéseket alkalmaznak, ezért összességében megállapítható, hogy a különböző tudakozó szolgáltatók elérésének költségei tekintetében a felhasználók nem szembesülnek jelentős különbségekkel.

A kereskedelmi alapú tudakozó szolgáltatások igénybevétele alacsonyabb, mint az egyetemes tudakozó szolgáltatásé, a tudakozó hívások több, mint 60%-a az egyetemes tudakozóra

⁴ A Magyar Telekom az alacsonyabb díjat a helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás értékesíthető díjcsomagjai és az utólag fizetett (havidíjas) mobil díjcsomagok esetén alkalmazta.

irányult még az elmúlt években is. A tudakozó hívások átlagos hossza nem tér el érdemben az egyetemes tudakozóra irányuló hívásokétól.

Hangalapú tudakozó szolgáltatások igénybevétele	2020	2021	2022	2023	2024
Fogadott hívások száma (db)					
Egyetemes tudakozó (11800)	856 607	662 240	539 075	353 607	275 913
Magyar Telekom kereskedelmi tudakozó (11818)	194 132	173 380	126 922	189 209	161 593
Invitel kereskedelmi tudakozó (11888)	14 425	10 589	6 415	-	-
Kereskedelmi alapú tudakozó szolgáltatások részesedése a tudakozó hívásokból (%)					
	19,6%	21,7%	19,8%	34,9%	36,9%
Átlagos híváshossz (perc)					
Egyetemes tudakozó (11800)	1,29	1,24	1,29	1,15	1,13
Magyar Telekom kereskedelmi tudakozó (11818)	1,28	1,34	1,33	1,19	1,16
Invitel kereskedelmi tudakozó (11888)	1,39	1,34	1,42	-	-

4. táblázat: Hangalapú tudakozó szolgáltatások igénybevétele

Forrás: egyetemes adatszolgáltatás

A kereskedelmi alapú tudakozó szolgáltatásokra irányuló hívások mennyisége csökkenő – 2022-ről a 2023-ra némi növekedés volt megfigyelhető – trendet követett az elmúlt időszakban. Az egyetemes tudakozóra és a kereskedelmi alapon nyújtott tudakozóra irányuló hívásforgalom együttes vizsgálata alapján megállapítható, hogy a szolgáltatások igénybevétele aránya folyamatosan tolódik el a kereskedelmi tudakozó javára a vizsgált időszakban, a felhasználók ugyanakkor továbbra is az egyetemes tudakozó szolgáltatást veszik igénybe nagyobb arányban, amennyiben a telefonszolgáltatás előfizetőivel kapcsolatos felvilágosításra van szükségük.

A kereskedelmi alapon nyújtott szolgáltatások vizsgálata alapján megállapítható, hogy a szolgáltatások főbb jellemzői, elsősorban a nyújtott információk köre és a szolgáltatások ára tekintetében ezek a szolgáltatások az egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesítőjének tekinthetők, a tényleges használat vizsgálata alapján ugyanakkor az állapítható meg, hogy a felhasználók nagyobb része továbbra is az egyetemes szolgáltatást veszi igénybe. Helyettesítési korlátot jelenthet, hogy a kereskedelmi alapon nyújtott tudakozó szolgáltatások esetében a szolgáltatás alapjául szolgáló adatbázis naprakészsége, teljeskörűsége és megbízhatósága a fent ismertetett jogszabályi keretek között kevésbé biztosított. Mindezekre tekintettel megállapítható, hogy a helyettesítő szolgáltatás sok esetben továbbra sem áll rendelkezésre.

3.2.2. Online nem egyetemes tudakozó szolgáltatások

Online tudakozó szolgáltatást az egyetemes szolgáltató mellett több szolgáltató is üzemeltet, ahol jellemzően a szolgáltatók saját előfizetőinek adatai érhetők el, más szolgáltatók előfizetőinek adatait a Magyar Telekom egyetemes szolgáltatás keretében üzemeltetett online tudakozó szolgáltatása teszi elérhetővé. Az online tudakozó szolgáltatásokon keresztül a felhasználók a telefonhívással elérhető tudakozó szolgáltatáshoz hasonlóan az előfizetők főbb

adataival kapcsolatban (név, cím, telefonszám) indíthatnak lekérdezéseket. A kereséshez kötelezően megadandó információk köre és pontossága az adott szolgáltató által alkalmazott informatikai megoldástól függően eltérő, e tekintetben a Magyar Telekom egyetemes online tudakozó szolgáltatása tekinthető a legrugalmasabban paraméterezhetőnek.

A nem egyetemes online tudakozók esetében az elérhető adatok köre az Eht. 160. § (2) bekezdésében rögzített kötelezettség alapján az Eszr. 31 §-a szerint készített és az interneten nyilvánosságra hozott információk⁵ körére terjed ki, így a telefonszolgáltatás előfizetőinek jelentős részével kapcsolatban a nem egyetemes online tudakozó szolgáltatás mögötti adatbázis nem tartalmaz információt. Ugyanakkor mivel az online tudakozó szolgáltatás és a hangalapú tudakozó szolgáltatás jellemzően ugyanarra az adatbázisra épül, ezért a Magyar Telekom egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott online tudakozó szolgáltatása tekintetében is érvényesek a hangalapú egyetemes tudakozó szolgáltatásokkal összefüggésben tett megállapítások, az információk teljeskörűsége és naprakészsége az eltérő jogszabályi háttér miatt ebben az esetben is az egyetemes szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatás esetében biztosítható jobban, illetve kevesebb ráfordítással. Emiatt az elérhető információk mennyisége szempontjából sem a hangalapú- sem az online egyetemes tudakozó szolgáltatással nem mérhetőek össze a nem egyetemes online tudakozók, így a helyettesítés lehetősége ebből a szempontból behatárolt.

Az online tudakozó szolgáltatások díjmentesek, az ár oldaláról tehát nem beszélhetünk helyettesítési korlátról. A díjmentesség ellenére azonban a rendelkezésre álló⁶ használati adatok nem utalnak tömeges helyettesítésre, a hangalapú, illetve online egyetemes tudakozók forgalmának változása között nem fedezhető fel összefüggés.

A helyettesítés lehetőségét alapvetően befolyásolja a szolgáltatás elérhetősége. Az online tudakozó szolgáltatás eléréséhez internet hozzáférésre és kompetenciára van szükség, míg a hangalapú tudakozó szolgáltatás eléréséhez telefon hozzáférés szükséges. Az internet szolgáltatáshoz való hozzáféréssel és a tényleges internet használattal kapcsolatos adatokat vizsgálva megállapítható, hogy a felhasználók egy viszonylag jól körülhatárolható rétege⁷ számára önmagában az internet hozzáférés hiánya miatt az online tudakozó szolgáltatás nem jöhet szóba, mint helyettesítő szolgáltatás. A felhasználók egy további – valószínűsíthetően kisebb – csoportja számára a digitális kompetenciák hiánya akadályozhatja a helyettesítést. A megfelelő digitális kompetenciákkal rendelkező fogyasztók számára az internet elérhetőségének szempontjából az online egyetemes és a nem egyetemes online tudakozók kapcsán elméletileg nem azonosítható helyettesítési korlát.

⁵ Az Eht. 160. § (2) bekezdése alapján 2015. VIII. 1. – 2021. VI. 29. között az Eszr. 32. §-a, 2021. VI. 30.-tól az Eszr. 31. §-a szerint készített előfizetői névjegyzékek elektronikus (internetes) változatai, amiket különböző neveken biztosítanak az egyes szolgáltatók (pl.: „Tudakozó”, „Telefonkönyv”, „Online telefonos tudakozó”, stb.), ezeket e fejezet online tudakozóként azonosítja.

⁶ Az egyetemes adatszolgáltatás keretében az Invitel és jogutódjaként a Digi úgy nyilatkozott, hogy nem gyűjti az online tudakozó szolgáltatáshoz kapcsolódó lekérdezések adatait, ezért az egyes szolgáltatások és szolgáltatók adatainak összehasonítása adathiány miatt nem volt teljes körűen lehetséges.

⁷ A Hatóság megbízásából a "SZOCIOGRÁF" Piac- és Közvéleménykutató Intézet Korlátolt Felelősségű Társaság által elvégzett „Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata Háztartási felmérés – 2024.” kutatása megállapította, hogy a társadalom (a fogyasztók) egy jelentős hányada, 16 %-a továbbra sem használja az internetet – elsősorban a 70 év felettiek.

A helyettesítés lehetőségét a használat módjában meglévő eltérések tovább korlátozhatják. A nem egyetemes online tudakozó használatához a fogyasztónak meg kell találnia a megfelelő szolgáltatót, az egyetemes hangalapú, illetve online tudakozó esetében az egy szolgáltatónál elérhető az összes rendelkezésre álló adat. Ezt követően meg kell találnia a megfelelő hozzáférési felületet a szolgáltató honlapján, amely nem minden esetben érhető el a nyitó oldalról, illetve a nyitó oldalról egy lépésben. Továbbá az online tudakozók esetében az adatokhoz való hozzáféréshez számos esetben ellenőrző kérdésekre vagy sokszor akár nehezen kivehető vizuális ellenőrzésre („captcha”) is válaszolnia kell, ami a használatot nehezítheti, illetve akár el is lehetetlenítheti. Ez esetben az online tudakozók nem tekinthetők a hangalapú tudakozó szolgáltatás tényleges helyettesítőinek.

További problémát jelenthet, amennyiben a felhasználó a kívánt elérhetőségi adatokhoz mozgás közben kíván hozzájutni, ebben az esetben a hangalapú tudakozó szolgáltatás helyettesíthetősége viszont korlátozottabb. Mindazonáltal a használat módjában meglévő eltérések nem tekinthetők objektív helyettesítési akadálnak, a tényleges helyettesítés mértékét azonban csökkenthetik.

Az online nem egyetemes tudakozó szolgáltatások vizsgálata alapján megállapítható, hogy a szolgáltatások főbb jellemzői, elsősorban a nyújtott információk köre és a szolgáltatások ára tekintetében ezek a szolgáltatások az egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesítőjének tekinthetők. Az online szolgáltatások elérhetősége azonban a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használatához szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozzák a hangalapú szolgáltatáshoz képest. További helyettesítési korlátot jelent, hogy – a kereskedelmi alapon nyújtott hangalapú tudakozó szolgáltatásokhoz hasonlóan – az online tudakozó szolgáltatások esetében a szolgáltatás alapjául szolgáló adatbázis naprakészsége, teljeskörűsége és megbízhatósága a korábban ismertetett jogszabályi keretek között kevésbé biztosított.

3.2.3. Internetes kereső szolgáltatások

Az internetes kereső szolgáltatások esetében az előfizetők elérhetőségével kapcsolatban a felhasználó által fellelhető információk köre jóval szűkebb, mint az egyetemes szolgáltatás esetében. A felhasználó a keresett elérhetőségeket csak abban az esetben tudja fellelni, amennyiben az érintett előfizető, vagy – az érintett előfizető hozzájárulásával – más közreműködő az ezzel kapcsolatos információkat elhelyezte a világhálón és a keresőmotor a beírt információk alapján képes fellelni a keresett információt és ezeket meg is jeleníti. A helyettesítésre tehát elsősorban abban az esetben van lehetőség, ha az érintett előfizető kifejezetten törekszik arra, hogy az elérhetőségeit széles körben nyilvánosságra hozza. Ez természetes személy előfizetők esetén kevésbé valószínű, nem természetes személy előfizetők esetében gyakori. Ez utóbbi esetben az elérhetőséggel kapcsolatos információk köre bővebb is lehet, mint, amit az egyetemes tudakozó szolgáltatás biztosít. A fellelt információk megbízhatósága és naprakészsége ugyanakkor nem garantált.

Az internetes kereső szolgáltatások használata jellemzően díjmentes, az ár oldaláról tehát nem beszélhetünk helyettesítési korlátról.

A szolgáltatások elérhetőségét az online tudakozó szolgáltatáshoz hasonlóan alapvetően befolyásolja, hogy a felhasználó rendelkezik-e internet hozzáféréssel és a használatához szükséges megfelelő kompetenciákkal. Az online tudakozó szolgáltatások vizsgálatával összefüggésben leírtak itt is érvényesek, a szolgáltatások elérhetősége az internet hozzáférés

hiánya miatt a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozza az egyetemes hangalapú tudakozó szolgáltatáshoz képest.

A leírtak alapján megállapítható, hogy az internetes kereső szolgáltatások nem tekinthetők az egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesítőjének. Az előfizetők elérhetőségével kapcsolatos információknak csak a töredéke érhető el a kereső szolgáltatásokon keresztül, ezen információk naprakészége, megbízhatósága nem garantált, a szolgáltatások elérhetősége a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozzák.

3.2.4. Közösségi hálózatok, platformok (Facebook, Instagram, Messenger, Youtube, TikTok, stb.)

A közösségi hálózatok, platformok a felhasználók – a felhasználók által kötelezően, illetve opcionálisan megadott – adatait rendszerezett formában gyűjtik, illetve tárolják. Az adatok ugyanakkor csak abban az esetben nyilvánosak, ha ahhoz a közösségi hálózatot használó személy hozzájárult. Az előfizetők elérhetőségével kapcsolatban a közösségi hálózatokon keresztül elérhető információk köre tehát jóval szűkebb, kérdéses megbízhatóságú és kevésbé naprakész, mint az egyetemes szolgáltatás esetében. A helyettesítésre tehát ebben az esetben is elsősorban akkor van lehetőség, ha az érintett felhasználó kifejezetten törekszik arra, hogy az elérhetőségeit széles körben nyilvánosságra hozza. Ez természetes személy előfizetők esetén kevésbé valószínű, nem természetes személy előfizetők esetében gyakoribb.

A közösségi hálózatok használata jellemzően díjmentes, az ár oldaláról tehát nem beszélhetünk helyettesítési korlátról.

A közösségi hálózatok, platformok használata abban az esetben lehetséges, ha a felhasználó rendelkezik internet hozzáféréssel, a használathoz szükséges megfelelő kompetenciákkal és regisztrál az adott közösségi oldalon. Az online tudakozó szolgáltatások vizsgálatával összefüggésben leírtak itt is érvényesek, a szolgáltatások elérhetősége az internet hozzáférés hiánya miatt a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, illetve a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozza az egyetemes hangalapú tudakozó szolgáltatáshoz képest. Ebben az esetben a helyettesítés lehetőségét még tovább szűkíti, hogy a felhasználók egy (kisebb) része nem használja a közösségi hálózatokat, platformokat.

A leírtak alapján megállapítható, hogy a közösségi hálózatok, platformok sem tekinthetők az egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesítőjének. Az előfizetők elérhetőségével kapcsolatos információknak csak a töredéke érhető el a közösségi hálózatokon, platformokon keresztül (elérhetőségi adatok – cím, telefonszám – jellemzően nem nyilvánosak), ezen információk naprakészége, megbízhatósága nem garantált, a szolgáltatások elérhetősége az internet hozzáférés hiánya miatt a fogyasztók jelentős része számára nem biztosított, a regisztráció szükségessége és a használathoz szükséges kompetenciák hiánya a tényleges helyettesítés lehetőségét tovább korlátozzák.

3.3. Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok

2022. szeptember 1. óta az NMHH Elnöke által kijelölt egyetemes szolgáltatóként a Magyar Telekom nyújtja az országos belföldi tudakozó szolgáltatást. A Magyar Telekom egyetemes tudakozó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kötelezettségeit az SK/28190-3/2021. számú

határozat rögzíti. A határozat a szolgáltatás minőségével összefüggésben a tudakozó éves rendelkezésre állása és válaszideje, valamint a névjegyzék frissítési gyakorisága tekintetében rögzíti az egyetemes szolgáltató kötelezettségeit. A tudakozó rendelkezésre állása tekintetében az előírás és a teljesült értékek az alábbiak szerint alakultak a 2022 – 2024. évek közötti időszakban.

Tudakozó szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	2022	2023	2024
Előírás	99,5%	99,5%	99,5%
Teljesített érték	100%	99,9%	99,9%

5. táblázat: Tudakozó szolgáltatás rendelkezésre állása

Forrás: Magyar Telekom tudakozó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos éves adatszolgáltatásai

A tudakozó átlagos válaszideje⁸ tekintetében az előírás a következő volt a 2022 – 2024. évek közötti időszakban.

Tudakozó átlagos válaszideje, előírás	Hívások megoszlása
10 mp-en belül megválaszolt hívások az összes híváshoz viszonyítva	≥95%
10-15 mp-en belül megválaszolt hívások az összes híváshoz viszonyítva	≤2%
15-20 mp-en belül megválaszolt hívások az összes híváshoz viszonyítva	≤1%
20-25 mp-en belül megválaszolt hívások az összes híváshoz viszonyítva	≤1%
25-30 mp-en belül megválaszolt hívások az összes híváshoz viszonyítva	≤1%

6. táblázat: Tudakozó átlagos válaszideje, előírás

Forrás: NMHH Elnökének SK/28190-3/2021. számú határozata

A Magyar Telekom tudakozó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos éves adatszolgáltatásai alapján megállapítható, hogy a 2022. év szeptember⁹ hónapját nem tekintve összesen 2 esetben nem teljesültek a válaszdőre vonatkozó előírások, a hívások részaránya kismértékben (maximum 0,38%-kal) haladta meg az átlagos válaszdőre vonatkozó felülről korlátos havi sávós határértéket.

A szolgáltatásnyújtás minőségi paraméterei mellett a kijelölési határozat az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának egyes pénzügyi feltételeit, így a tudakozó szolgáltatás eléréséért felszámítható díjakat és a díjak módosításának módját is rögzítette. A kijelölési határozat mind a nagykereskedelmi, mind a kiskereskedelmi díj kiinduló szintjét rögzítette (nettó 121,01 Ft/hívás, illetve bruttó 165 Ft/hívás) és a díjak módosítását évi egy alkalommal teszi lehetővé a Magyar Telekom számára, amelynek mértéke nem haladhatja meg az előző évi fogyasztói árindex mértékét. A Magyar Telekom által alkalmazott nagykereskedelmi díja és a saját

⁸ A válaszdő tekintetében az előírást sávosan, havi átlagban kell teljesítenie az egyetemes szolgáltatónak.

⁹ 2022. szeptemberében – az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának kezdő hónapjában – valamennyi sávban a határértékektől való eltérés történt.

előfizetői irányában alkalmazott kiskereskedelmi díja a következőképpen alakultak az elmúlt három éves időszakban.

Egyetemes hangalapú tudakozó szolgáltatás (11800) díjai	2022.12.31.	2023.12.31.	2024.12.31.
Kiskereskedelmi díjak (bruttó, Ft/hívás)			
Elérés Magyar Telekom hálózatának előfizetői állomásáról	165	189	220
Nagykereskedelmi díjak (nettó, Ft/hívás)			
Elérés külső hálózatról	120,01	138,50	159,30

7. táblázat: Egyetemes hangalapú tudakozó szolgáltatás (11800) díjai

Forrás: Magyar Telekom ÁSZF-ek, Magyar Telekom adatszolgáltatás

Ugyanebben az időszakban a helyhez kötött telefon hozzáférési piacon jelentősebb részesedéssel rendelkező szolgáltatók, illetve a mobil szolgáltatók az alábbi kiskereskedelmi díjakon biztosították előfizetőik számára az országos belföldi tudakozó szolgáltatás elérését.

Egyetemes hangalapú tudakozó szolgáltatás (11800) elérésének díja (Ft/hívás)	2022.12.31.	2023.12.31.	2024.12.31.
Magyar Telekom (helyhez kötött és mobil)	165	189	220
Vodafone (helyhez kötött)	88,90	88,90	88,90
Digi (helyhez kötött)	120	165	165
Tarr (helyhez kötött)	95,25	189	189
Tarr (helyhez kötött, Tele-TARR egyetemes díjcsomagok)	-	95,25	95,25
PR-Telecom (helyhez kötött)	88,90	88,90	159,30
Yettel (mobil)	146	165	165
Vodafone (mobil)	110,24	140	140
Digi (mobil)	165	165	165
Tarr (mobil)	180	189	220

8. táblázat: Egyetemes hangalapú tudakozó szolgáltatás (11800) elérésének díjai a jelentősebb szolgáltatók hálózatából

Forrás: Szolgáltatói ÁSZF-ek

Az alkalmazott díjakat vizsgálva megállapítható, hogy a telefonszolgáltatások piacának jelentősebb szereplői az egyetemes tudakozó szolgáltatás eléréséért nemegyszer a Magyar Telekom által a tudakozó eléréséért felszámított nagykereskedelmi díjat meghaladó – ugyanakkor a Magyar Telekom kiskereskedelmi díjait meg nem haladó – a hívások eljuttatásához kapcsolódó költségekkel nem magyarázható szintű díjat számítanak fel

előfizetőik számára¹⁰. Ugyanakkor akadtak olyan szolgáltatók is, melyek a nagykereskedelmi díj alatti kiskereskedelmi díjon nyújtották a szolgáltatást.

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatással kapcsolatos jelentősebb panasz felhasználói oldalról nem érkezett a Hatósághoz.

3.4. Szolgáltatáselemmel kapcsolatos fogyasztói igények

Az országos belföldi tudakozó nyújtása 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 hangalapú tudakozó szolgáltatás használata ugyan csökkent a 2020-2024-es időszakban, de továbbra is jelentős, ugyanakkor az online tudakozó használata még jelentősebb, éves szinten folyamatosan négymillió feletti igénybevétellel.

3.5. Országos belföldi tudakozó nyújtása egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvételére gyakorolt hatás

Az egyetemes tudakozó szolgáltatás a felhasználók számára elérhetővé, illetve könnyen hozzáférhetővé teszi a személyes, üzleti vagy hivatali célú kapcsolatfelvételhez szükséges elérhetőségi adatokat, ezzel csökkenti a gazdasági és társadalmi érintkezéshez kapcsolódó – pénzben kifejezhető és pénzben nem kifejezhető – költségeket.

A szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatásként való előírásának visszavonása esetén a fogyasztók csak helyettesítő szolgáltatások igénybevételével lennének képesek a kapcsolatfelvételhez szükséges információkhoz hozzájutni, aminek az időigénye és az ehhez kapcsolódó költségek jóval magasabbak lehetnek. A helyettesítő szolgáltatások vizsgálata során megállapításra került, hogy a fogyasztók egy jelentős része számára a vizsgált lehetőségek nem, vagy sok esetben nem jelentenek reális alternatívát. Amennyiben a kapcsolatfelvételhez szükséges információ más forrásból nem elérhető¹¹, illetve a fogyasztó ismeret, kompetencia vagy hozzáférés hiányában nem tud hozzájutni (ezzel kapcsolatban lásd még a 3.2. pontban az online tudakozó szolgáltatással, az internetes kereső szolgáltatással és a közösségi hálózatokkal kapcsolatban leírtakat), akkor a kapcsolatfelvétel elmaradása a felhasználó és a keresett fél számára is – üzleti, hivatali kapcsolat esetén pénzben is kifejezhető – veszteséget okoz, illetve elmaradt haszonnal jár. Mindezek alapján megállapítható, hogy a szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatáselemként való előírásának visszavonása esetén a

¹⁰ A tudakozó hozzáférés végződtesítés maximális nagykereskedelmi díja 0,07 eurocent/perc – az Unió egészében egységes maximális vezetékes hívásvégződtesítési díj meghatározásáról szóló, 2021/654 felhatalmazáson alapuló rendeletében meghatározott árfolyamon forintban kifejezett összege – volt a vizsgált időszakban, amit a saját hálózati szakasz költsége sem haladhat meg jelentősen (a közvetlen összekapcsolás miatt tranzit díj nem merül fel), ami azt jelenti, hogy a hálózati költségek még egy két perces hívás esetén (a tudakozó hívások átlagos hossza 1 és 2 perc között van) is csak kb. egy forintos nagyságot tesznek ki.

¹¹ Naprakész és teljeskörű (valamennyi szolgáltatóra kiterjedő) elérhetőségi adatokhoz csak az egyetemes országos belföldi tudakozó szolgáltatás használatával juthat hozzá a fogyasztó (ezzel kapcsolatban lásd még a 3.3.2. pontban leírtakat)

fogyasztók egy nagy számú csoportja¹² esetében a társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvétel lehetősége sérül. A hatás mértéke – figyelembe véve az igénybevétel mértékét (évi több, mint négymillió potenciális kapcsolatfelvétel) – jelentős. Figyelembe véve továbbá, hogy az országos egyetemes tudakozó szolgáltatás nyújtása nem veszteséges tevékenység, a szolgáltatás megszüntetésének – azon kívül, hogy a fogyasztók egy jelentős része számára közvetlen hátrányt okoz – össztársadalmi szinten is egyértelműen negatív hatása lenne.

¹² Az egyetemes szolgáltatás helyettesítésének vizsgálata során nem elegendő, ha a fogyasztók egy része (határfogyasztók) számára rendelkezésre áll helyettesítő szolgáltatás és azt ténylegesen használják, a helyettesítés lehetőségének közel teljes körűnek kell lennie.

4. Szolgáltatáselem fenntartásának indokoltsága

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

- Szolgáltatáselem tényleges igénybevétele: az országos belföldi tudakozó tényleges igénybevétele összességében csak kis mértékben csökkent a 2022-2024-es időszakban, az igénybevétel volumene és a szolgáltatás használóinak aránya továbbra is magasnak mondható.
- Helyettesítés lehetősége: Az egyetemes tudakozó szolgáltatás helyettesíthetősége nem teljes körű, a felhasználók jelentős része számára a helyettesítés lehetősége korlátozott. Mivel az egyetemes szolgáltatás helyettesítésének vizsgálata során nem elegendő, ha a fogyasztók egy része (határfogyasztók) számára rendelkezésre áll helyettesítő szolgáltatás és azt ténylegesen használják, a helyettesítés lehetőségének közel teljes körűnek kell lennie, ezért a helyettesítés oldaláról a szolgáltatáselem fenntartása tekinthető az indokolt szabályozói döntésnek.
- Szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok: Az egyetemes szolgáltató a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos minőségi és pénzügyi feltételeknek többnyire megfelelt, a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tapasztalatok pozitívak, a Hatósághoz ezzel kapcsolatban bejelentés nem érkezett. A tudakozó szolgáltatás eléréséért felszámított kiskereskedelmi árak ugyanakkor jelentősen eltérnek egymástól az egyes szolgáltatók esetén.
- Fogyasztói igények: A tényleges használatra vonatkozó adatok alapján a szolgáltatás iránt továbbra is jelentősnek mondható fogyasztói igény mutatkozik.
- Tudakozó szolgáltatás megszüntetésének hatásai: A tudakozó szolgáltatás megszüntetése esetén a fogyasztók egy jelentős számú csoportja esetében a társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvétel lehetősége sérülne, a megszüntetésének össztársadalmi szinten is egyértelműen negatív hatása lenne. Bár a hangalapú tudakozó szolgáltatás igénybevétele csökkent az elmúlt időszakban, a szolgáltatás fenntartása az online tudakozó szolgáltatást igénybe venni nem tudó fogyasztók jelentős száma miatt továbbra is indokolt.

A leírtak abba az irányba mutatnak, hogy továbbra is szükség van egy egységes előfizetői adatbázison alapuló országos belföldi tudakozó szolgáltatás fenntartására. Az adatbázis megbízhatósága, teljeskörűsége, naprakészsége csak abban az esetben biztosítható, ha a szolgáltatók közötti adatátadás kötelező előíráson alapul. Erre a jelenlegi szabályozási keretek között akkor van lehetőség, ha a Hatóság az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtására – ami kiterjed a hangalapú tudakozó szolgáltatás és az online tudakozó szolgáltatás – a továbbiakban is egyetemes szolgáltatót jelöl ki.

Mindezek alapján az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatáselemként való további fenntartása indokolt.

5. Országos belföldi tudakozó nyújtása egyetemes 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 az országos belföldi tudakozó nyújtása egyetemes szolgáltatáselemként, módosított formában történő fenntartása továbbra is indokolt. A jelen pont bemutatja a szolgáltatáselem indokolt tartalmát.

5.1. Jogsabályi 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 szolgáltatás tartalmának meghatározása során az Eht.-ban, az Eszr.-ben és a Rendeletben foglalt következő szabályok figyelembe vétele szükséges.

Az Eht. 162. § (4) bekezdése alapján a beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az Elnök rendeletében meghatározott, az előfizetőkre vonatkozó, a beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók által e törvény alapján kezelt adatokat. Az adatok körével összefüggésben az Eszr. 31. §-a, valamint a Rendelet 35. § (1) bekezdése

tartalmaz rendelkezéseket. Az Eszr. 31. § (3) és (4) bekezdései az előfizetői névjegyzékben kötelezően feltüntetett információk körében a következő előfizetői adatokat nevesítik:

- név,
- lakcím (székhely),
- előfizetői hívószám,
- igény esetén: előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon, fax),
- igény esetén: egyéni előfizető foglalkozása, iskolai végzettsége, szakképesítése (24 karakterig),
- igény esetén: egyéni előfizető esetén egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószám.

A Rendelet 35. § (1) bekezdése az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez előzetesen hozzájáruló előfizetők következő adatainak heti rendszerességű átadását írja elő a számfüggő hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára:

- név,
- lakcím (székhely),
- előfizetői hívószám.

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 23. § (2) 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 b) pontja szerinti elnevezésének megfelelően *országos kiterjedésű*, ami azt jelenti, hogy a kijelölt egyetemes szolgáltatónak, illetve – a Rendelet 35. § (4) bekezdésben foglaltak alapján – a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóknak biztosítaniuk kell, hogy a fogyasztók az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló NMHH rendelet¹³ szerinti országosan elérhető rövid hívószámmal elérjék a szolgáltatást. Ez egyrészt magába foglalja a hívások eljuttatásával kapcsolatos kötelezettséget, másrészt az egyetemes szolgáltatónak a belföldi hívószámról a rövid hívószámra irányuló hívások végződtesítésével kapcsolatos kötelezettségét. Ennek megfelelően a kijelölő határozatnak vagy a hatósági szerződésnek rögzítenie kell az egyetemes

¹³ Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet

szolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségét, illetve utalnia kell a hívások végződtésével kapcsolatos általános jogszabályi kötelezettségeire.

Az egyetemes szolgáltatáselemmel ellátandó földrajzi terület a leírtaknak megfelelően országos kiterjedésű, a szolgáltatás keretében a kijelölt egyetemes szolgáltatónak a tudakozó szolgáltatás elérését országosan kell biztosítani a (11800) rövid hívószámmal, illetve online formában, a szolgáltató honlapjáról legfeljebb egy lépésben elérhető módon.

5.2.2. Szolgáltatáselem keretében nyújtott szolgáltatás

Az egyértelműség és az ellenőrizhetőség érdekében a kijelölési határozatnak a nyújtandó szolgáltatások körét egyértelműen rögzítenie kell.

Bár az tudakozó igénybevétele során a hangalapú tudakozó igénybevételének csökkenésével párhuzamosan az online tudakozó igénybevételének aránya folyamatosan nő, ugyanakkor számos olyan fogyasztói csoportot lehet azonosítani, akik ismereteik, kompetenciájuk vagy az internethez való hozzáférésük hiányában nem tudják nélkülözni a hangalapú tudakozóhoz való hozzájutásukat. Ezen fogyasztói csoportok részére az online tudakozó igénybevétele nem reális lehetőség, a hangalapú tudakozó igénybevétele nélkül esetükben a társadalmi és gazdasági életben való teljes körű részvétel lehetősége sérül.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók számára az előfizetők egységes, országos szintű névjegyzéke a lehető legegyszerűbben elérhető legyen továbbra is indokolt mind a hangalapú tudakozó szolgáltatás mind az online egyetemes tudakozó szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kötelezettség előírása. Az egyetemes szolgáltatónak a hangalapú tudakozó szolgáltatás keretében az előfizetői adatok elérhetőségét folyamatosan (0-24) biztosítani kell a felhasználók számára, illetve az online tudakozó szolgáltatásnak is folyamatosan elérhetőnek kell lennie.

Az egyetemes szolgáltatáselem magában foglalja a folyamatosan elérhető (0-24) hangalapú és online tudakozó szolgáltatás biztosítását.

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás megnevezésében a „belföldi” szó a tudakozó szolgáltatáson keresztül elérhető hívószámokra vonatkozik. Ennek megfelelően a szolgáltatás csak a belföldi hívószámokkal kapcsolatos tudakozó szolgáltatás üzemeltetését foglalja magában. Mind a hangalapú, mind az online tudakozó esetében az egyértelműség érdekében rögzíteni szükséges a tájékoztatás tartalmával kapcsolatos előzetes követelményeket, egyértelműen rögzítve a tájékoztatás keretében megadott információk körét.

A tájékoztatás keretében megadott információk körének módosítása a jelenleg nyújtott egyetemes szolgáltatáshoz képest nem indokolt, ennek megfelelően:

Az egyetemes szolgáltatónak a következő információkat kell megadnia mind a hangalapú, mind az online tudakozó szolgáltatás keretében:

- *név és cím alapján megjelölt természetes vagy jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság telefonszolgáltatás előfizetője-e, mi a belföldi hívószáma, illetve számai (amennyiben több előfizetői szám tartozik az előfizetőhöz, akkor hangalapú tudakozó szolgáltatás esetén a felhasználó kérésének megfelelően kell megadni a hívószámo(ka)t, online tudakozó szolgáltatás esetén az előfizetőhöz tartozó valamennyi előfizetői számot meg kell jeleníteni),*

– belföldi hívószám alapján a hívószámhoz tartozó előfizető neve, címe, illetve – amennyiben rendelkezésre áll – egyéb adatai (pl. foglalkozás, további elérhető telefonszámok).

5.2.3. Szolgáltatáselem nyújtásához szükséges előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos feltételek

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás megnevezésében az „országos” szó nemcsak az ellátandó földrajzi területre utal, hanem a tudakozó szolgáltatás igénybevétele során elérhető adatok körére is, ami azt jelenti, hogy a tudakozó szolgáltatás alapjául szolgáló névjegyzéknek teljes körűen tartalmaznia kell valamennyi szolgáltató valamennyi olyan előfizetőjének adatait, aki az adatainak előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájárult. Az ehhez szükséges adatátadás jogszabályi kereteit az Eht. és a Rendelet 5.1. pontban idézett rendelkezései biztosítják. A gyakorlatban a teljeskörűség a piaci szereplők körének változásai miatt nem minden esetben biztosítható¹⁴, ugyanakkor a szabályozásnak – az ésszerűségi kereteket is figyelembe véve – törekednie kell arra, hogy a tudakozó szolgáltatás alapjául szolgáló névjegyzék teljeskörű és naprakész legyen. Ennek megfelelően a kijelölő határozatnak vagy a hatósági szerződésnek rögzítenie kell az egyetemes szolgáltatónak az előfizetői névjegyzék készítéséhez és naprakészen tartásához kapcsolódó kötelezettségeit.

A teljeskörűség és naprakészség biztosítása érdekében az egyetemes szolgáltató köteles biztosítani, hogy a tudakozó alapjául szolgáló névjegyzék valamennyi, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató előfizetőinek adatait tartalmazza. Az egyetemes szolgáltató valamennyi érintett szolgáltató viszonylatában köteles az adatokat heti rendszerességgel frissíteni. Az egyetemes szolgáltató valamely érintett szolgáltató viszonylatában csak az érintett szolgáltatót érintő együttműködés során felmerülő, az egyetemes szolgáltatótól kívül álló objektív akadályok alapján mentesülhet az előfizetői névjegyzék összeállításával és naprakészen tartásával kapcsolatos kötelezettsége alól.

5.2.4. Szolgáltatáselem nyújtásának minőségi feltételei

Az országos tudakozó szolgáltatás minőségét alapvetően a szolgáltatás elérés minőségi paraméterei, illetve a szolgáltatás alapjául szolgáló előfizetői névjegyzék minősége határozza meg. A szolgáltatásnyújtás minőségével kapcsolatos alapvető követelményeket már az ajánlati felhívásban szükséges rögzíteni, ezen felül további minőségi követelmények ajánlati elbírálási szempontként való rögzítése nem indokolt.

A szolgáltatás elérés minőségi paraméterei tekintetében hangalapú szolgáltatás esetén a rendelkezésre állás, illetve az átlagos válaszidő, online szolgáltatás esetén a rendelkezésre állás tekinthető olyan minőségi paraméternek, amelynek értékét mindenképpen szükséges rögzíteni az ajánlati felhívásban, illetve a kijelölési határozatban.

A szolgáltatás folyamatos elérhetőségének biztosítása érdekében a rendelkezésre állás¹⁵ tekintetében mind a hangalapú szolgáltatás, mind az online tudakozó esetén 99,5%-os minimális érték előírása tekinthető indokoltnak az egyetemes szolgáltató számára.

¹⁴ Ez azt jelenti, hogy egyes esetekben (pl. piacra újonnan belépő szolgáltatók, előfizetők szolgáltatók közötti átadása, stb.) átmeneti ideig előfordulhat, hogy a tudakozó adatbázis nem minden szolgáltató előfizetőjére kiterjedően tartalmazza az elérhetőségi adatokat.

¹⁵ A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.

A szolgáltatás nyújtására kijelölt egyetemes szolgáltatónak az elmúlt három évben beadott adatszolgáltatásainak adatai alapján ezen célérték teljesítése nem okozott problémát számára, sőt azt jóval meghaladó rendelkezésre állást biztosított.

A tudakozó válaszügye¹⁶ tekintetében a hangalapú tudakozó szolgáltatás esetében az alábbi válaszügy előírása indokolt, aminek havonta (minden hónapban) kell teljesülnie.

Tudakozó válaszügye	Hívások megoszlása
10 mp-en belül megválaszolt hívások az összes híváshoz viszonyítva	≥95%
10-15 mp-en belül megválaszolt hívások az összes híváshoz viszonyítva	≤2%
15-20 mp-en belül megválaszolt hívások az összes híváshoz viszonyítva	≤1%
20-25 mp-en belül megválaszolt hívások az összes híváshoz viszonyítva	≤1%
25 mp-en belül meg nem válaszolt hívások az összes híváshoz viszonyítva	≤1%

9. táblázat: Tudakozó átlagos válaszügye, tervezet

5.2.5. Szolgáltatáselem nyújtásának pénzügyi feltételei

A szolgáltatás nagykereskedelmi és kiskereskedelmi ára közvetlenül befolyásolja a szolgáltatás eredményességét, illetve a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó esetleges veszteség mértékét. A tudakozó szolgáltatással kapcsolatos korábbi ajánlati eljárásokban tett vállalások alapján megállapítható volt, hogy korábban a hangalapú tudakozó szolgáltatás a hasonló piaci alapú szolgáltatásoknál alacsonyabb kiskereskedelmi díjak mellett is nyereségesen lehetett üzemeltetni. Ezt a korábbi vizsgálathoz kapcsolódó adatszolgáltatás során benyújtott szolgáltatói nyilatkozatok is alátámasztották. Az online tudakozó szolgáltatás üzemeltetéséből közvetlen bevétel nem keletkezik (közvetett hasznok jelentkezhetnek). Mindazonáltal még abban az esetben is, 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.

A szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételeinek kialakításával összefüggésben szét kell választani a kijelölés lehetséges forgatókönyveit. Abban az esetben, ha a pénzügyi feltételek kialakítására ajánlati eljárást követően, a nyertes ajánlatban foglaltak alapján kerül sor, az ajánlatok elbírálása során kiemelt szempontnak kell lennie a vállalt kiskereskedelmi és nagykereskedelmi árak. Annak érdekében, hogy a tudakozó szolgáltatás ára a szolgáltatás igénybevételét ne korlátozza, az ajánlati felhívásban indokolt a vállalt kiskereskedelmi és nagykereskedelmi árak nagyságával és a díjmelés lehetséges mértékével kapcsolatos felső korlátok rögzítése. Az

¹⁶ A tudakozó irányú hívás esetén a kapcsolat létrejöttétől a kezelő bejelentkezéséig terjedő időtartam, ahol a kapcsolat létrejöttének a hívás felépülésének időpontja számít. A mutatónak havonta (minden hónapban) kell teljesülnie.

alkalmazandó díj e forgatókönyv esetén a nyertes ajánlatban tett vállalás alapján kerül meghatározásra.

Ajánlat benyújtásának hiányában vagy érvénytelen ajánlat esetén a Hatóság a kijelölési határozatban rögzíti a szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételeit. Ebben az esetben az ármegállapítás során kiindulási alapként – költségadatok hiányában – elsődlegesen az egyetemes tudakozó szolgáltatás és a piaci alapú szolgáltatások díjainak jelenlegi szintje szolgálhat.

Az egyetemes szolgáltatónak az online tudakozó szolgáltatás igénybevételét díjmentesen, a hangalapú tudakozó szolgáltatás igénybevételét a benyújtott ajánlatban vállaltak alapján a kijelölési határozatban rögzített kiskereskedelmi és nagykereskedelmi díjon kell biztosítania. Ajánlat benyújtásának hiányában vagy érvénytelen ajánlat esetén az egyetemes szolgáltató a tudakozó szolgáltatást a kijelölési határozatban rögzített díjon köteles nyújtani. A díj egysége: Ft/hívás. Az egyetemes szolgáltató egy tudakozó hívás keretében maximum 4 szám, illetve elérhetőség tekintetében köteles felvilágosítást nyújtani.

5.2.6. A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja és időtartama

A szolgáltatásnyújtás időtartama tekintetében az Eht. 163/L. §-ában foglalt rendelkezés kiemelt fontosságú, mely szerint ha az Elnök a szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatásként történő fenntartásáról dönt, a határozathozatalt követően három évente felülvizsgálja az ezen szolgáltatáselemek tekintetében előírt egyetemes szolgáltatási kötelezettségeket és dönt azok fenntartásáról, módosításáról vagy megszüntetéséről. Ennek megfelelően a szolgáltatásnyújtás időtartamát a kijelölési határozatban a törvényi előírásoknak és a szolgáltatásfolytonosság szempontjának figyelembe vételével úgy kell meghatározni, hogy az biztosítsa, hogy az egyetemes szolgáltatáselem nyújtása az Elnöknek a 3 éves felülvizsgálatot követően kiadott döntésében meghatározott szolgáltatásindítási vagy szolgáltatásmegszüntetési időpontig biztosított legyen. Ez a gyakorlatban 3 éves, vagy 3 évet kevéssel meghaladó szolgáltatásnyújtási időtartamot jelent.

A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontját a jogszabályi előírások mellett a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez szükséges időtartam befolyásolja. A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez szükséges időtartamot elsősorban a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeinek kialakításának időigénye, illetve a tudakozó adatbázis összeállításához szükséges egyeztetés, adatátadás időigénye befolyásolja (e tekintetben a Rendelet 35. § (1) és (3) bekezdései rögzítenek 60 napos, illetve 30 napos határidőket). Az induláshoz szükséges minimális időszükséglet a pályázótól, illetve a kijelölt szolgáltatótól függ, a hasonló szolgáltatást jelenleg is nyújtó szolgáltatók esetében valószínűsíthető, hogy rövidebb időtartam is elegendő a felkészüléshez. A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontját ennek megfelelően a kijelölt szolgáltató személyétől függően célszerű megállapítani. A megalapozott döntés érdekében a pályázati eljárás során, illetve ajánlat benyújtásának hiányában, vagy érvénytelen ajánlat esetén a kijelölési határozat meghozatalát megelőzően indokolt a pályázókat, illetve a kijelölt szolgáltatót nyilatkoztatni a becsült felkészülési idő tekintetében. (A felkészülési idő elbírálási szempontként való rögzítése ugyanakkor nem indokolt, mert az indokolatlan előnyt biztosít a szolgáltatást jelenleg nyújtó szolgáltató számára.)

A leírtaknak megfelelően az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának időtartama legalább 3 év, a szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja a kijelölési határozatban, illetve – amennyiben a kijelölt

egyetemes szolgáltató az egyetemes szolgáltatás nyújtása tárgyában hatósági szerződést köt, akkor – a hatósági szerződésben rögzített időpont.

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:

- Előfizetői névjegyzékbe adatot szolgáltatók körével kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló,*
- Előfizetői névjegyzék frissítésével kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló,*
- Szolgáltatás rendelkezésre állásával, illetve – hangalapú tudakozó szolgáltató esetén – az átlagos válaszidővel kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló,*
- Alkalmazott kiskereskedelmi, nagykereskedelmi díjakkal kapcsolatos beszámoló,*
- Hangalapú tudakozó szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos beszámoló: fogadott hívások száma (hívásírányonkénti, időszakonkénti bontásban), bevételek, tájékoztatás sikeressége,*
- Online tudakozó szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos beszámoló: keresések száma (időszakonkénti bontásban).*

5.3. Szolgáltatáselem tervezett tartalma (összefoglaló táblázatok)

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

Országos belföldi tudakozó egyetemes szolgáltatáselem összefoglaló táblázata	
földrajzi terület:	- országosan elérhető szolgáltatás rövid hívószámmal (11800) és online, nyitó honlapról legfeljebb egy lépésben elérhető formában
nyújtott szolgáltatás:	- hangalapú és online tudakozó szolgáltatás, - folyamatos elérhetőség (0-24), - tájékoztatás tartalma: név és cím alapján hívószám(ok), hívószám alapján név és cím, egyéb adatok (foglalkozás, további hívószám) megadása
előfizetői névjegyzék	- valamennyi, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató előfizetőinek adatait tartalmazza,

	- heti gyakoriságú frissítés
a szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételei:	- kijelölési határozatban rögzített kiskereskedelmi és nagykereskedelmi díjak (nyertes ajánlatban vállalt díjaknak, ajánlat hiányában vagy érvénytelen ajánlat esetén Elnök által meghatározott díjaknak megfelelően), - díj egysége: Ft/hívás, maximum 4 tájékoztatás egy hívás keretében
a szolgáltatásnyújtás minőségi feltételei:	- rendelkezésre állás hangalapú és online tudakozó esetében is minimum 99,95%, - átlagos válaszütem maximum az 5.2.4. pontban foglaltak szerint
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:	- előfizetői névjegyzékbe adatot szolgáltatók körével kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló, - előfizetői névjegyzék frissítésével kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló, - szolgáltatás rendelkezésre állásával, illetve az átlagos válaszütemmel kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló, - alkalmazott kiskereskedelmi, nagykereskedelmi díjakkal kapcsolatos beszámoló, - hangalapú tudakozó szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos beszámoló: fogadott hívások száma (hívásirányonkénti, időszakonkénti bontásban), bevételek, tájékoztatás sikeressége, - online tudakozó szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos beszámoló: keresések száma (időszakonkénti bontásban)

10. táblázat: Országos belföldi tudakozó egyetemes szolgáltatáselem összefoglaló táblázata

Ajánlatok elbírálásának szempontjai
- tudakozó hozzáférés bruttó kiskereskedelmi díja - tudakozó hozzáférés bruttó kiskereskedelmi díjának változása - tudakozó hozzáférés nettó nagykereskedelmi díja - tudakozó hozzáférés nettó nagykereskedelmi díjának változása

11. táblázat: Országos belföldi tudakozó egyetemes szolgáltatáselem, ajánlatok elbírálásának szempontjai