

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 2026. évi felügyeleti terve

ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS ÉS
POSTA

AZ NMHH ELNÖKE JÓVÁHAGYTA
2025. december 19.

TARTALOM

BEVEZETÉS	3
PIACFELÜGYELET	6
Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó piacfelügyeleti és általános hatósági felügyeleti ellenőrzések	6
Bevezetés	6
EPF1/2026. – A hívásvégződtetési díjak alkalmazásával összefüggő kötelezettségek ellenőrzése.	6
EPF2/2026. – Szabályozott barangolás (roaming) szolgáltatások maximális nagykereskedelmi díjai alkalmazásával összefüggő kötelezettségek ellenőrzése	7
EHF1/2026. – A szélessávú szolgáltatás nyújtására alkalmas hálózatokkal való lefedettség felméréséhez kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése	8
ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET	9
Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos általános hatósági felügyeleti ellenőrzések	9
Bevezetés	9
HÁF1/2026. – A szolgáltató által az előfizető telefonos hibabejelentéséről, panaszáról készített hangfelvételek rögzítésének, megőrzésének és visszahallgathatósága biztosításának, valamint az arról készült másolat kiadásának ellenőrzése	10
HÁF2/2026. – A kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatással összefüggő szabályok szolgáltató általi betartásának ellenőrzése	10
HÁF3/2026. – Az elektronikus hírközlési szolgáltatók szerződéskötési és szolgáltatás-létesítési folyamatának vizsgálata a helyhez kötött előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetén	11
HÁF4/2026. – Akadálymentességi követelmények megjelenítése az Általános Szerződési Feltételekben	11
HÁF5/2026. – Panaszkezelésre vonatkozó előírások ellenőrzése	12
HÁF6/2026. – Számlareklamációk kezelésének vizsgálata	14
Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések	15
Bevezetés	15
BEF1/2026. – Interneten kínált berendezések vizsgálata	16
BEF2/2026. – Rádióberendezések vizsgálata	16
BEF3/2026. – A nagyfrekvenciás villamos berendezések, és egyéb nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő villamos vagy elektronikus berendezések elektromágneses összeférhetőségének (EMC) vizsgálata	17
Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos általános hatósági felügyeleti ellenőrzések	18

Bevezetés	18
PÁF1/2026. – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése	18
PÁF2/2026. – A postai szolgáltatók panaszkezelési tevékenységének vizsgálata	19
PÁF3/2026. – A legnagyobb postai szolgáltatók általános szerződési feltételeinek megfelelésének ellenőrzése	19

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 megállapítható, hogy az érintett szolgáltató nem a

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

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 2026. 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 figyelemmel kísérése, mivel ezeknek a szolgáltatásoknak a felhasználói köre gyakorlatilag a teljes lakosságot,

² 2012. évi CLIX. törvény a postai szolgáltatásokról

valamint a gazdasági élet szinte minden szereplőjét és valamennyi állami szervet felöleli. Emellett azonban vizsgálni fogja a hatóság azt is a jelentősebb versenypiacon működő szolgáltatókat is, mivel az elektronikus kereskedelem térnyerésével már ezek a szereplők is nélkülözhetetlenné váltak a mindennapokban.

A különféle vezeték nélküli átvitelrel 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 2026-ban 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 2026. 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, illetve a barangolás szolgáltatás (roaming) maximális nagykereskedelmi díjára vonatkozó szabályokat. Ez a szabályozás a nagykereskedelmi piacra vonatkozik, de támogatja az előfizetői szolgáltatások piacán a szolgáltatók közötti versenyt is, 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. Ezért a hatóság ellenőrizni fogja, hogy az adatszolgáltatásra kötelezett szolgáltatók a rájuk vonatkozó előírásokat ténylegesen be is tartják-e.

EPF1/2026. – A hívásvégződtetési díjak alkalmazásával összefüggő kötelezettségek ellenőrzése.

Az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek (a továbbiakban: **Irányelv**³) az Unió egészében egységes maximális mobil hívásvégződtetési díj és az Unió egészében egységes maximális vezetékes hívásvégződtetési díj meghatározásával történő kiegészítéséről szóló uniós végrehajtási aktus (a továbbiakban: **Rendelet**⁴) 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. A Rendelet 4. cikkének (2) bekezdése alapján, a Magyarországon alkalmazandó maximális

³ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1972 irányelve (2018. december 11.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról (átdolgozás)

⁴ A Bizottság (EU) 2021/654 felhatalmazáson alapuló rendelete (2020. december 18.) az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az Unió egészében egységes maximális mobil hívásvégződtetési díj és az Unió egészében egységes maximális vezetékes hívásvégződtetési díj meghatározásával történő kiegészítéséről

mobil hívásvégződtetési díj 0,2 eurócent/perc, valamint a Rendelet 5. cikkének (1) bekezdése alapján „az Unió egészében egységes maximális vezetékes hívásvégződtetési díj 0,07 eurócent/perc”.

A 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. Mivel a forint/euró árfolyam változik, az érintett szolgáltatóknak figyelniük kell minden év január 1-jével a díjak aktualizálására.

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 a kötelezett szolgáltatóktól. Ha a hatóság eltérést tár fel, lépéseket tesz a szolgáltatók jogkövető magatartásának biztosítására.

EPF2/2026. – Szabályozott barangolás (roaming) szolgáltatások maximális nagykereskedelmi díjai alkalmazásával összefüggő kötelezettségek ellenőrzése

Az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló **Roaming Rendelet**⁶ kötelezettségeket határoz meg a szabályozott barangolás szolgáltatások nyújtásáért felszámítható nagykereskedelmi díjak kapcsán az alábbiak szerint:

- 9. cikk (1) bekezdése: „A látogatott hálózat üzemeltetője által a barangolásszolgáltatónak a látogatott hálózatról kezdeményezett szabályozott barangolósos hívás nyújtásáért – beleértve többek között annak kezdeményezési, továbbítási és végződtetési költségét is – felszámított átlagos nagykereskedelmi díj percenként nem haladhatja meg a 0,022 EUR összegű biztonsági árplafont. Ez a maximális nagykereskedelmi díj 2025. január 1-jén percenként 0,019 EUR-ra csökken, és 2032. június 30-ig percenként 0,019 EUR marad.”
- 10. cikk (1) bekezdése: „A látogatott hálózat üzemeltetője által a barangolásszolgáltatónak a látogatott hálózatról küldött szabályozott barangolósos SMS-üzenet nyújtásáért felszámított átlagos nagykereskedelmi díj SMS-üzenetenként nem haladhatja meg a 0,004 EUR összegű biztonsági árplafont. A fenti

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

⁶ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/612 rendelete (2022. április 6.) az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) (átdolgozás)

maximális nagykereskedelmi díj 2025. január 1-jén SMS-üzenetenként 0,003 EUR-ra csökken, és 2032. június 30-ig 0,003 EUR marad.”

- 11. cikk (1) bekezdése: „A látogatott hálózat üzemeltetője által a barangolásslolgáltatónak a látogatott hálózaton keresztül nyújtott szabályozott barangolásos adatátviteli szolgáltatás nyújtásáért felszámított átlagos nagykereskedelmi díj az átvitt adatmennyiség egy gigabájtjára vetítve nem haladhatja meg a 2,00 EUR összegű biztonsági árplafont. Ez a maximális nagykereskedelmi díj az átvitt adatmennyiség egy gigabájtjára vetítve 2023. január 1-jétől 1,80 EUR-ra, 2024. január 1-jétől 1,55 EUR-ra, 2025. január 1-jétől 1,30 EUR-ra, 2026. január 1-jétől 1,10 EUR-ra és 2027. január 1-jétől 1,00 EUR-ra csökken, ezt követően pedig 2032. június 30-ig az átvitt adatmennyiség egy gigabájtjára vetítve 1,00 EUR marad.”

A fentiek alapján a látogatott hálózat üzemeltetője (a továbbiakban: „**mobil hálózatüzemeltető**”) köteles a barangolás szolgáltatás igénybevételéről szóló nagykereskedelmi szerződéseiben, a szolgáltatásokat igénybevevő partner szolgáltatókkal szembeni elszámolásokban a Roaming Rendeletben foglalt, fenti díjmaximumokat érvényesíteni.

A vizsgálat célja, annak ellenőrzése, hogy a mobil hálózatüzemeltetők által a fenti barangolás szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan felszámított nagykereskedelmi díjak megfelelnek-e az Új roaming rendelet fenti cikkeiben meghatározott, a vizsgált időszakban irányadó maximális díjnak (megtörtént-e a nagykereskedelmi díjak jogszabály szerinti csökkentése).

EHF1/2026. - A szélessávú szolgáltatás nyújtására alkalmas hálózatokkal való lefedettség felméréséhez kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése

Az 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.⁷ 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 rendelet⁸ 6. § (1) bekezdése szerint azt az elektronikus hírközlési szolgáltatót, amely mobil, illetve helyhez kötött internet-hozzáférés nyújtására alkalmas elektronikus hírközlő

⁷ Eht. 83/C. §

⁸ A nagy sebességű elektronikus hírközlő hálózatok felmérésének részletes szabályairól szóló 9/2020. (XII.10.) számú NMHH rendelet

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 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. 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 2026. évben is szerepelnek a tervben azok a területek, amelyek az előfizetői jogviszony vonatkozásában kiemelt fontossággal bírnak, így a szerződéskötésre és a szolgáltatás létesítésére vonatkozó szabályok betartása a helyhez kötött szolgáltatások esetén, a telefonos panasz és hibabejelentés kezelésének megfelelőisége, valamint a számlareklamációk esetén alkalmazott szolgáltatói eljárások. A hatóság emellett ellenőrzi a szolgáltatók által kezelt előfizetői adatok biztonságával kapcsolatos egyes rendelkezések, valamint az új akadálymentességre, illetve a kiskorúak védelmére vonatkozó előírások betartását is.

HÁF1/2026. – A szolgáltató által az előfizető telefonos hibabejelentéséről, panaszáról készített hangfelvételek rögzítésének, megőrzésének és visszahallgathatósága biztosításának, valamint az arról készült másolat kiadásának ellenőrzése

Az előfizető telefonon tett hibabejelentéséről, panaszáról készített hangfelvételek kezelésére többféle előírás vonatkozik mind az egyéni előfizetők (fogyasztók) mind az üzleti előfizetők esetében. 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 is el kell látnia 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 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 másolatot kaphasson. Ebben a körben vizsgálja a hatóság a szolgáltatók általános szerződési feltételeit és eljárásait, ténylegesen követett gyakorlatukat is.

HÁF2/2026. – A kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatással összefüggő szabályok szolgáltató általi betartásának ellenőrzése

Az Eht. 149/F. §-a és a végrehajtására kiadott NMHH rendelet⁹ 3. és 4. §-a meghatározza a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatásra vonatkozó szabályokat, amelyek azt a célt szolgálják, hogy a szolgáltatás előfizető kérésére történt bekapcsolása után a kiskorú felhasználók az Elnök által a Magyarországról leggyakrabban látogatott, kifejezetten pornográf tartalmak bemutatását célzó honlapokról készített listán szereplő honlapokat ne érhessék el. Ennek érdekében a jogszabályok meghatározzák a szolgáltatók és a hatóság együttműködésének szabályait, valamint a szolgáltatók kötelezettségét a listán szereplő tartalmak hozzáférhetetlenné tételével és az előfizetők tájékoztatásával kapcsolatban. Ezek az új előírások 2026. január 1-jétől kezdve alkalmazandók.

⁹ a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatással összefüggő részletes szabályokról szóló 7/2025. (V. 30.) NMHH rendelet

A tervfeladat annak feltárására irányul, hogy a szolgáltatók hogyan vezették be a biztonságos szolgáltatást és hogyan teljesítik a jogszabályban előírt kötelezettségeiket.

HÁF3/2026. – Az elektronikus hírközlési szolgáltatók szerződéskötési és szolgáltatás-létesítési folyamatának vizsgálata a helyhez kötött előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetén

Az előfizetők és a szolgáltatók elsődleges érdeke, hogy a meglévő szerződéskötési szándék mellett a lehető leggyorsabb, és zökkenőmentes szerződéskötést követően a szolgáltató mielőbb elkezdhesse nyújtani, az előfizető pedig igénybe tudja venni az általa igényelt szolgáltatást. E cél megvalósulását támogatja a ráutaló magatartással történő szerződéskötés lehetősége és szolgáltató általi alkalmazása. Mindez azonban csak akkor tud érvényesülni, ha a szolgáltatók betartják a rájuk irányadó határidőket, annak megfelelően elbírálják a felhasználók igénybejelentéseinek teljesíthetőségét, és erről értesítik is őket, majd a szerződéskötést követően határidőben elkezdik a szolgáltatás nyújtását. Ehhez szükséges, hogy felhasználó/előfizető számára közérthető legyenek a szerződéskötési folyamat lépései, kellő időben értesüljön a szerződésének feltételeiről (előzetes tájékoztatás, szerződés-összefoglaló szerződéskötést megelőző rendelkezésre bocsátásával) és ismerje a rá irányadó azon ráutaló magatartást és annak joghatását, amellyel a szerződéskötés megvalósul. Ennek elengedhetetlen feltétele, hogy a szolgáltatók azon túl, hogy betartják a rájuk irányadó határidőket, világosan és közérthetően kommunikáljanak a felhasználókkal/előfizetőkkel a szerződéskötési folyamat során, azaz a szolgáltatók olyan jognyilatkozatokat tegyenek akár szóban, akár írásban, melyek egyértelműen megfeleltethetők az egyes eljárási lépéseiknek.

A hatóság vizsgálni fogja, hogy a szolgáltatók a ráutaló magatartással történő szerződések során betartották-e a rájuk irányadó hírközlési szabályokat és az ÁSZF-ben foglalt feltételeket a helyhez kötött előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében. A vizsgálat ki fog térni a szolgáltatás áthelyezésre vonatkozó speciális szabályok betartására is.

HÁF4/2026. – Akadálymentességi követelmények megjelenítése az Általános Szerződési Feltételekben

A hazai ágazati szabályozásban az akadálymentességre vonatkozó alapvető rendelkezések 2025. június 28. napjával hatályba léptek. A szabályozás célja, hogy előmozdítsa az olyan termékek és szolgáltatások biztosítását, amelyekhez fogyatékoságtól függetlenül minden személy a lehető legteljesebb mértékben hozzáférhet, valamint, hogy elősegítse az akadálymentes termékek és szolgáltatások belső piacon történő szabad mozgását.

E célok érdekében a jogszabály a termékek és szolgáltatások vonatkozásában általános és speciális akadálymentességi követelményeket, a gazdasági szereplők tekintetében pedig kötelezettségeket állapít meg.

Ezzel összhangban az Eszr. 10. § (6) bekezdésének i) és j) pontja alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók általános szerződési feltételeinek -, ha az adott szolgáltatásra értelmezhető – tartalmaznia kell a fogyatékos végfelhasználó számára kínált termékek és nyújtott szolgáltatások részleteit, továbbá a tájékoztatást az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről és az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetését.

A tervfeladat annak vizsgálatára irányul, hogy a legalább ötezer előfizetővel rendelkező szolgáltatók – nem beleértve a 3 legnagyobb, az akadálymentességi követelmények tekintetében kötelezettként már azonosított szolgáltatót – ÁSZF-jei tartalmazzák-e az Eszr. 10. § (6) bekezdés i) és j) pontjában megjelölt, az akadálymentességi követelmények teljesítésével összefüggő információkat.

A tervfeladat célja annak feltárása, hogy van-e olyan nagyobb szolgáltató, amely az akadálymentességi követelményekre vonatkozó előírások hatályba lépését követően az abban foglaltaknak még nem tett eleget. A tervfeladat célja az is, hogy a szolgáltatók figyelmét felhívja az akadálymentességgel kapcsolatos kötelezettségeikre.

HÁF5/2026. – Panaszkezelésre vonatkozó előírások ellenőrzése

Az előfizetők a szolgáltatójuk sérelmesnek tartott eljárása, vagy mulasztása esetén panaszukkal és igényükkel elsődlegesen a szolgáltatóhoz fordulhatnak. A hírközlési szabályok előírják, hogy az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatóknak az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot kell működtetni. Biztosítani kell az ügyfélszolgálat telefonos elérését, valamint lehetőség szerint az internetes elérést, továbbá amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja, az ügyfélszolgálatot az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben is kell működtetni (személyes ügyfélszolgálat).

Annak érdekében, hogy a fogyasztók számára ismert legyen, hogy panaszukkal hova fordulhatnak és milyen eljárásra számíthatnak, a szolgáltatóknak az ügyfélszolgálaton közzé kell tenni, hogy az előfizetők az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseiket, panaszaikat hogyan tehetik meg a szolgáltatónál, illetve a hatáskörrel rendelkező hatóságoknál. Úgyszintén tájékoztatni kell az előfizetőket arról, hogy a panaszok mennyi időn belül kerülnek kivizsgálásra, és értesíteni az előfizetőt annak eredményéről, valamint, hogy a szolgáltatás nyújtásával összefüggő viták rendezése érdekében az előfizető mely hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A szolgáltatónak a telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie. A beérkező hívások esetén biztosítania kell az érdemi

ügyintézés öt perc várakozáson belüli megkezdését. A telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A fogyasztó kérheti a hangfelvétel meghallgatását, illetve arról egy alkalommal másolatot kérhet.

A hírközlési szolgáltatónak a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha a fogyasztó nem ért egyet a panasz kezelésével, vagy a panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, akkor a panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató a beérkezését követő harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panasz elutasítását a szolgáltatónak indokolnia kell és ez esetben a fogyasztót tájékoztatni kell arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, valamint meg kell adnia annak elérhetőségét.

2022. év vége óta az Eht. kiegészült azzal¹⁰, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálat, valamint az előfizetői panasz intézésével kapcsolatos ügyekben a hatóság hatásköre kiterjed a fogyasztóvédelmi törvény egyes rendelkezései betartásának felügyeletére is, és a hatóság erre irányuló eljárásában a fogyasztóvédelmi törvény hivatkozott rendelkezései¹¹ elektronikus hírközlésre vonatkozó szabálynak minősülnek. Továbbá, az Eht. rögzíti, hogy a szolgáltatók az előfizetői panaszok intézésére és az ügyfélszolgálatra irányadó eljárást a fogyasztóvédelmi szabályokkal összhangban az ÁSZF-ben kötelesek meghatározni. Ez alapján, a hatóság hatáskörébe tartozik a panaszkezelés intézésének rendje, így különösen a szóbeli és írásbeli panasz intézésének a rendje, és a panaszról felvett jegyzőkönyv tartalma, valamint a telefonos ügyfélszolgálatra vonatkozó szabályok.

Alapvető fogyasztói érdek, hogy a fogyasztó a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy abból fakadó panaszát bejelenthesse, és az határidőben és érdemben kivizsgálásra, megválaszolásra kerüljön.

A hatósághoz beérkező kérelmek kezelése során az egyik leggyakrabban előforduló jogsértés a szolgáltatók panaszkezelésével összefüggésben merül fel, amely

¹⁰ A cselekvő fogyasztóvédelem érdekében szükséges egyes törvények módosításáról szóló 2022. évi LXI. törvény 16.-17. §-a 2022. december 27. napjával kiegészítette az Eht. 53. §-át az (1a) bekezdéssel és módosította a 138. § (8) bekezdését.

¹¹ Fgytv. 17/A. §-ában, 17/B. § (1), (3)-(3b) bekezdésében, valamint 17/C. §-ában foglalt kötelezettségek

jellemzően a panaszkezelésre nyitva álló határidő túllépését, vagy az érdemi válasz hiányát jelenti. Emellett azokban az ügyekben is gyakran fény derül a panaszkezelés nem megfelelőségére, amelyek tárgya komplexebb, és nem kifejezetten a panaszkezelés van a fókuszban

Továbbá a kérelmek kezelése során láthatóvá vált a hatóság számára, hogy nem egységes a szolgáltatók gyakorlata a jegyzőkönyvek tekintetében. Van olyan szolgáltató, aki a telefonon tett panaszok esetében a panaszra adott válaszlevelét egyben a Kérelmező telefonos ügyfélszolgálaton tett panaszáról felvett jegyzőkönyvnek is tekinti, tehát a panaszról lényegében nem vesz fel jegyzőkönyvet (arra hivatkozva, hogy a válaszlevél tartalmaz minden olyan adatot, amit a jegyzőkönyvnek is tartalmaznia kell), míg más szolgáltatók külön dokumentumként kezelik, küldik meg a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a panaszra adott érdemi választ.

A hatóság célja, hogy következetesen és szigorúan érvényre juttassa a szolgáltatói panaszkezelésre vonatkozó szabályokat, valamint biztosítsa a piaci szereplők egységes gyakorlatát. Mind az elmaradó, mind a késedelmes válaszadás, úgyszintén az érdemesség hiánya is súlyos érdeksérelmet okozhat a fogyasztónak, tekintve, hogy ez bizonytalanságot okoz és hátráltatja a panaszost az ügye további megoldásában.

Jelen vizsgálat célja a panaszkezeléssel összefüggő szabályok érvényesülésének ellenőrzése a gyakorlatban, a szolgáltatók által ténylegesen lefolytatott panasz eljárások során.

HÁF6/2026. – Számlareklamációk kezelésének vizsgálata

A hírközlési szabályok külön előírásokat tartalmaznak a számlareklamációkkal összefüggésben. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltatónak a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba kell vennie. Az előfizetők érdekeit védi az a szabály, hogy ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Viszont rögzítve van az is, hogy ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön – eseti – bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha tanúsítvánnyal rendelkezik a számlázási rendszere zártságáról. A szolgáltatói gyakorlatban előfordult, hogy a szolgáltatók nem vizsgálták ki érdemben a számlareklamációkat, arra hivatkozva, hogy ilyen tanúsítvánnyal rendelkeznek.

A tanúsítvány azt igazolja, hogy a szolgáltató számlázási rendszerébe épített ellenőrzési folyamat biztosítja a forgalom pontos mérését, díjának hibátlan

kiszámítását és megakadályozza a szolgáltató hálózatához, a nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, valamint a számlázási rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést.

A tanúsítottság ténye azonban nem jelentheti azt, hogy a számlázási rendszerben nem következhet be hiba, így amennyiben az előfizető a reklamációja során valószínűsíti, hogy a számlázás nem volt megfelelő, akkor a szolgáltató nem bújhat ki a számlareklamáció érdemi kivizsgálása alól a tanúsítványra hivatkozva. Természetesen az olyan állítások, miszerint az előfizető „nem beszélt olyan sokat” nem alkalmasak az ellenbizonyításra, azonban számos esetben az előfizetők észlelhetnek olyan jelenségeket a számlában, amik alapján felmerülhet a számlázási hiba, így pl. ha az előfizető konkrét forgalmi adatokkal kapcsolatban valószínűsíti, hogy azok normál módon nem jöhettek volna létre, így pl. ha a számla szerint néhány másodpercnyi idő alatt történt meg akár több száz szöveges üzenet elküldése.

Annak érdekében pedig, hogy az előfizetők kétség esetén fel tudják mérni, hogy érdemes lehet-e a számlát megreklamálni, a havidíjon felüli forgalmukról részletes számlamellékletet ún. „hívásrészletezőt” igényelhetnek, amelyben szerepelnek a díj kiszámításához szükséges számlázási, és – ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi – forgalmazási adatok. A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

A vizsgálat fókuszában a szolgáltatók számlareklamáció kezelési gyakorlata áll, különös tekintettel az érdemi kivizsgálásra, a részletező számlának az előfizető rendelkezésére bocsátására, illetve a számlareklamáció kezelésére kialakított szolgáltatói gyakorlat jogszerűségére.

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 például a rádióberendezéseknél a 2024-ben bevezetésre került, 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.

BEF1/2026. – Interneten kínált berendezések vizsgálata

A Hatóság folyamatosan figyelemmel kíséri a magyarországi 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.

BEF2/2026. – 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.

Az évek során folyamatosan bővült azoknak a követelményeknek a köre is, amelyek betartását a hatóság ellenőrzi. Az uniós Rádióberendezés Irányelvének¹² átültetését célzó

¹² Az Európai Parlament és a Tanács 2014/53/EU számú, 2014. április 16-i irányelve a rádióberendezések forgalmazására vonatkozó tagállami jogszabályok harmonizációjáról és az 1999/5/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről

hazai szabályozás¹³ mellett ide tartozik a mobilkészülékekről érkező segélyhívások esetén a helymeghatározás szabályairól szóló¹⁴ bizottsági rendelet is. A 2024. év végétől pedig alkalmazni kell a közös töltőcsatlakozóval és töltési követelményekkel kapcsolatos uniós szabályozást¹⁵¹⁶ is.

Vannak olyan berendezés kategóriák is, amelyek ellenőrzését az indokolja, hogy az utóbbi években széles körben elterjedtek, és ezért jelentős káros zavarást tudnak okozni. Ebbe a körbe tartoznak például a WiFi routerek és a kisebb méretű drónok.

A tervfeladat keretében a hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó 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.

BEF3/2026. – 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, de működésük során valamilyen, a rádiófrekvenciás spektrumban megjelenő jelet, vagy mellékhatást keltenek. (Ilyen lehet bármilyen elektromos eszköz, pl. mosógép, mikrohullámú sütő, energiatakarékos izzó, szerszámgép stb.) Ezekre a berendezésekre az Európai Unió EMC irányelvének¹⁷ átültetését elvégző nemzeti szabályozás¹⁸ állapít meg követelményeket. 2026-ban 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 műszaki dokumentáció tartalmát. A dokumentációban

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

14 A 2014/53/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a fenti irányelv 3. cikke (3) bekezdésének g) pontjában hivatkozott alapvető követelményeknek a mobilkészülékekről érkező segélyhívások esetén a hívó helymeghatározása céljából történő alkalmazására tekintettel való kiegészítéséről szóló, 2018. december 12-i, (EU) 2019/320 számú felhatalmazáson alapuló bizottsági rendelet

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

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

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

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

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.

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 Közzolgáltatási Szerződésben előírt minőségben kell nyújtani. Emellett a hatóság a 2026. évben a terv szerinti postafelügyeleti tevékenysége keretében a nem helyettesítő postai szolgáltatások előírásainak betartását is különös figyelemmel fogja kísérni.

PÁF1/2026. – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése

A Postatörvény és az Egyetemes Postai Közzolgáltatási 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.

PÁF2/2026. – 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.

PÁF3/2026. – A legnagyobb postai szolgáltatók általános szerződési feltételeinek megfelelésének ellenőrzése

A postai szolgáltatók a postai szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeit és a postai szolgáltatással kapcsolatos felelősségre vonatkozó szabályait az általános szerződési feltételeikben határozzák meg.

Az ellenőrzés célja, hogy a bevétel szempontjából legjelentősebb, nem helyettesítő postai szolgáltatást nyújtó szolgáltatók szerződési feltételeinek jogszabályi megfelelése biztosított legyen, 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.