

**A NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG  
2009. ÉVI  
PIACFELÜGYELETI TERVE**



**NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG**

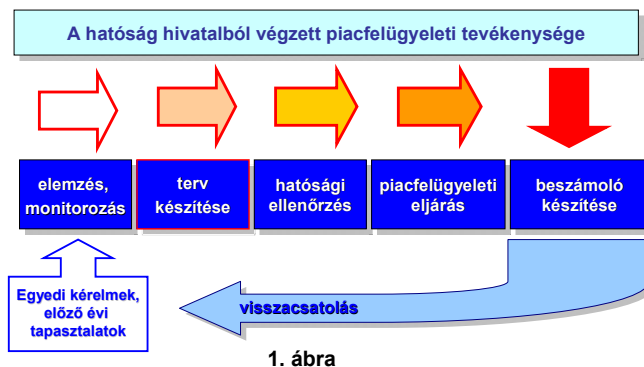
**A Nemzeti Hírközlési Hatóság Tanácsa által jóváhagyva:  
2008. november 25.**

# I. BEVEZETÉS

## 1. A PIACFELÜGYELETI TERV FELÉPÍTÉSE

A Nemzeti Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: **hatóság**) az *elektronikus hírközlésről* szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: **Eht.**) 10. § m) pontjában foglalt hatásköréből adódó piacfelügyeleti feladatai ellátásához az Eht. 67. § (5) bekezdése alapján éves tervet készít, melyet a Nemzeti Hírközlési Hatóság Tanácsa hagy jóvá. A jóváhagyott piacfelügyeleti tervet a tárgyévet megelőző év december 15-ig a hatóság az internetes oldalán közzéteszi. A terv az első félévi tapasztalatok alapján a Tanács jóváhagyásával módosítható.

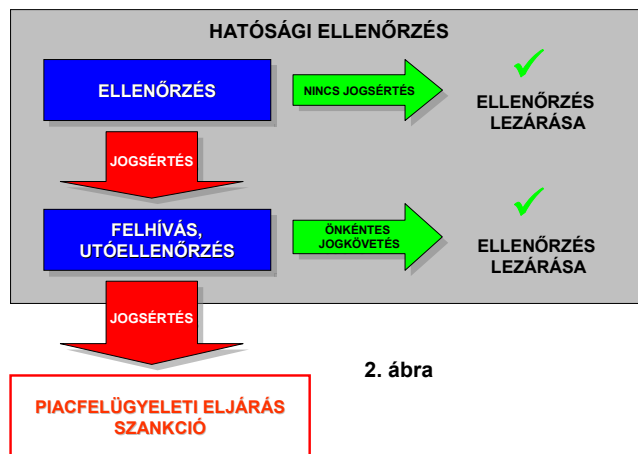
A hatóság kérelemre és terven kívül is végez piacfelügyeleti tevékenységet, így a piacfelügyeleti terv a **hivatalból végzett** tevékenység fő irányait szabja meg.



1. ábra

A terv egyes feladatai az **1. ábrán** szemléltetett módon az előző évi kérelmek és bejelentések, az ügyfélszolgálatra érkezett megkeresések elemzésén, valamint a jogszabályi környezet változásának figyelemmel kísérésén alapulnak. Az elemzésnek része az egyes egyedi ügyekben hozott határozatok alapján annak vizsgálata, hogy a megállapított jogsértés veszélyeztetheti-e a **felhasználók<sup>1</sup>, előfizetők<sup>2</sup>, fogyasztók<sup>3</sup>** szele-

sebb körének érdekeit, és szükséges-e ezzel kapcsolatban a hatóság fellépése. Amennyiben indokolt, a hatóság él a jogsértés veszélyének elhárítása érdekében rendelkezésre álló eszközökkel, és a **fokozatosság elvét** követve alkalmazza a jogsértéssel **arányos** jogkövetkezményeket. A fenti elvek érvényesítése érdekében a hatóság hivatalból történő eljárására kidolgozott modell (2. ábra) lehetőséget nyújt jogsértés esetén az **önkéntes jogkövetésre**, illetve az egymásra épülő hatósági ellenőrzések (utóellenőrzések) biztosítják a hatóság felhívásában foglaltak kikényszerítését.



2. ábra

A piacfelügyeleti terv a 2009-ben hivatalból megindítani tervezett főbb eljárásokat tartalmazza. Az egyedi kérelmek nagymértékben határozzák meg azon kérdéseket, melyeket a hatóság vizsgálni kíván, még ha az azokban megjelölt sérelmek orvoslására hivatalból indított eljárásban nincs is lehetőség. Alapvető cél a hivatalból indított eljárásokban a fogyasztói érdeksérelmek bekövetkezésének **megelőzése**, olyan célok és feladatok meghatározása, melyek bár általános jellegűek, módot adnak a jövőbeni jogsértések

<sup>1</sup> Eht. 188. § 26. *Felhasználó*: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

<sup>2</sup> Eht. 188. § 22. *Előfizető*: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

<sup>3</sup> Eht. 188. § 28. *Fogyasztó*: bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

kiszűrésére, továbbá a verseny tisztaságának megőrzésére, és magának a versenynek a fenntartására.

### A terv 6 fejezetre tagolódik:

- a) a Tanács által a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókra kirótt kötelezettségek betartásának ellenőrzésére (T1-4);
- b) a 2009-ben a fő célokat megtestesítő kiemelt feladatokra (K1-7);
- c) az elektronikus hírközlési szolgáltatások és szolgáltatók általános jellegű ellenőrzésére (H1-10);
- d) a postai szolgáltatók és szolgáltatások felügyeletére (P1-4);
- e) a berendezések piacfelügyeletére (BEP1-4);
- f) és a korábbi években kiadott felhívásokban, határozatokban foglaltak utóellenőrzésére (U1-6).

A piacfelügyeleti tevékenység nemcsak kizárólag ellenőrzéseket és eljárásokat jelent, hanem a hírközlési piac működésének figyelemmel kísérését, és arról elemzés készítését is.<sup>4</sup> Ennek megfelelően vizsgálja a hatóság a kábeltelevíziós ellátottság kérdését (K3), valamint a szélessávú szolgáltatások helyzetét (H1).

## 2. AZ ALKALMAZHATÓ HATÓSÁGI ESZKÖZÖK



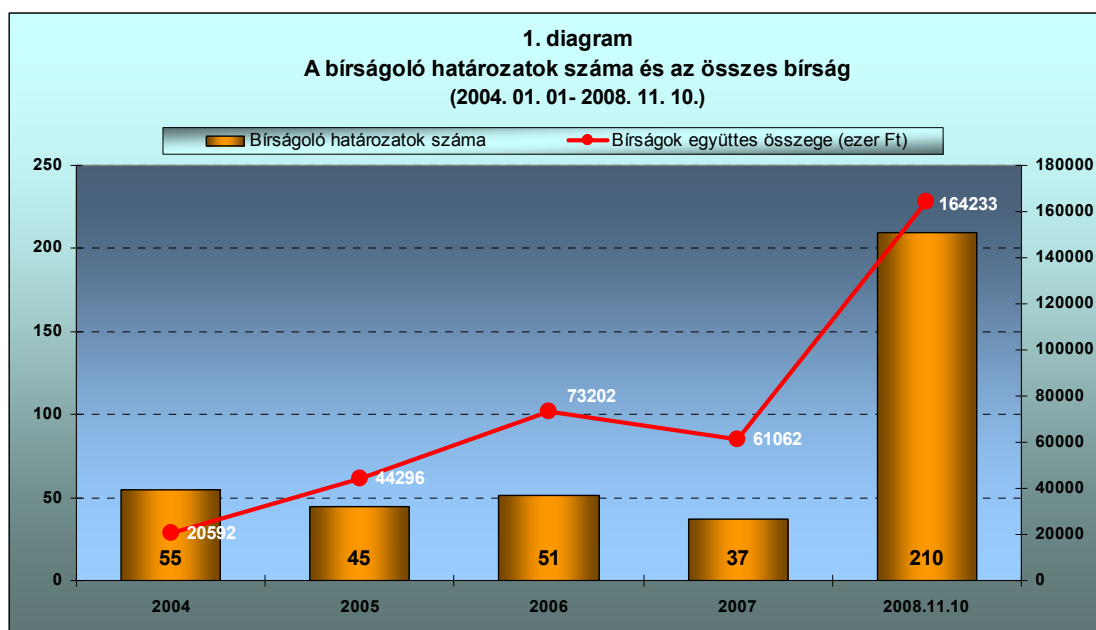
Ahhoz, hogy az Eht. 2. §-ában alapvető szinten megfogalmazott, a hatékony verseny fenntartására, továbbfejlesztésére, a fogyasztói (felhasználói, előfizetői) jogok érvényesülésére vonatkozó társadalmi célok érvényesüljenek elengedhetetlen, hogy a szolgáltatók az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban<sup>5</sup> foglaltaknak, illetve a közjog által nem szabályozott kérdésekben az önszabályozás keretében kialakított hálózati (összekapcsolási, hozzáférési) és előfizetői szerződésekben (egyedi előfizetői szerződé-

sek, általános szerződési feltételek) foglaltaknak **önkéntes jogkövetés útján tegyenek eleget**. Jogállamban ez a jogok érvényesülésének leghatékonyabb módja (3. ábra).

Amennyiben a szolgáltatók a felhívásban foglaltaknak önként nem tesznek eleget, a hatóságnak megfelelő eszközök állnak rendelkezésére a jogkövető magatartás kikényszerítésére. 2008-ban a hatóság már a korábbi évek tapasztalatai és az egységes jogalkalmazói gyakorlat érdekében tett intézkedések hatására megfelelően alkalmazza a bírságot, mint szankciót (1. diagram). (A 2008-ból eddig eltelt időszakban a másodfokú hatóság mindössze a határozatok 0,5%-a esetében semmisítette meg az elsőfokú döntést, és kötelezte új eljárás lefolytatására az elsőfokú hatóságot.)

<sup>4</sup> Eht. 68. § (2) A hatóság piacfelügyeleti tevékenysége során figyelemmel kíséri az elektronikus hírközlési piac működését, az arra vonatkozó jogszabályokban, a hatóság határozatában, valamint az előfizetői szerződésben foglaltak megtartását és arról elemzést készít.

<sup>5</sup> Eht. 188. § 16. *Elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály*: e törvény, e törvény felhatalmazása alapján a törvény végrehajtása tárgyában kibocsátott jogszabály, elektronikus hírközlésre vonatkozó, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus, valamint a hatóság határozata.



Ugyanakkor az Eht. további, a fogyasztók tájékoztatását, jogainak érvényesítését még jobban elősegítő eszközök alkalmazását is lehetővé teszi. Ezek:

- a jogsértő kötelezése meghatározott információk nyilvánosságra hozatalára;
- a tényállás tisztázása során megszerzett információk hatóság által történő nyilvánosságra hozatala;
- a jogsértést megállapító határozat jogsértő költségén való nyilvánosságra hozatala országos napilapban.

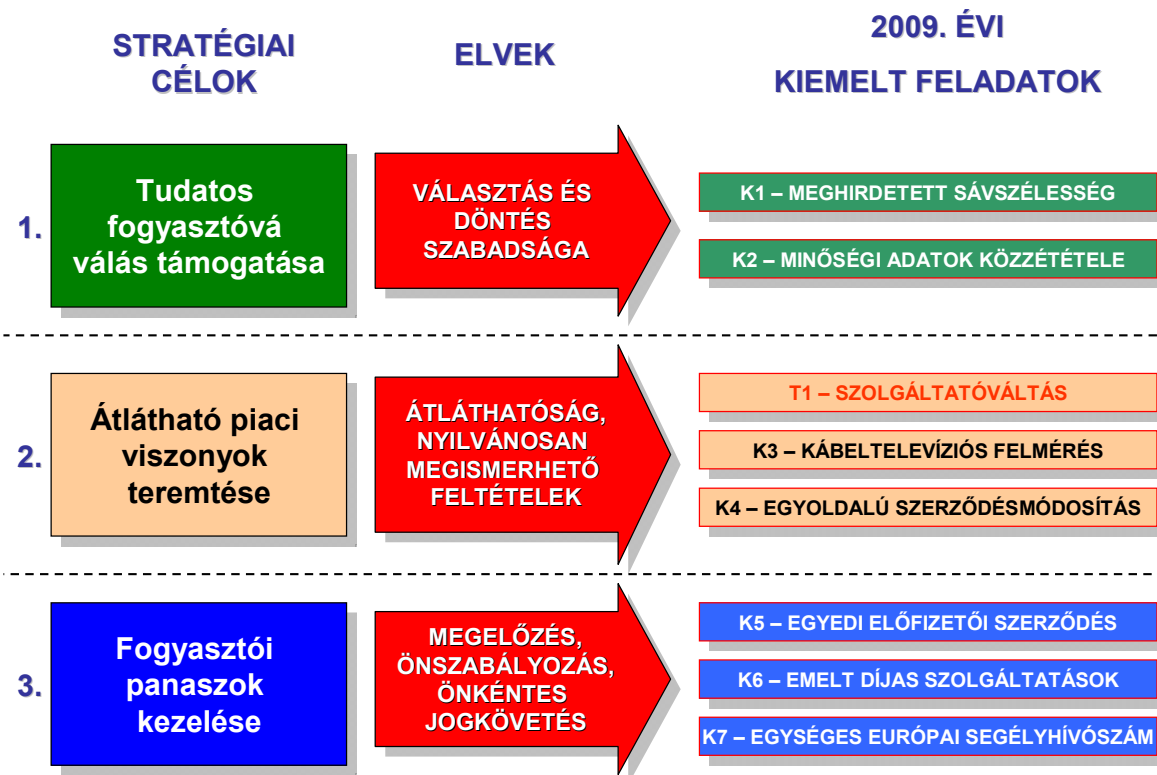
Az egyes feladatok végrehajtása során a hatóság minden esetben vizsgálni fogja az adott jogsértéssel kapcsolatban, hogy van-e helye a fenti intézkedések alkalmazásának; és minden esetben ahol a fogyasztói (felhasználói, előfizetői) érdekek széleskörű sérelmének veszélye fennáll, alkalmazni is fogja őket.

### 3. A FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG PROGRAM ÉS A PIACFELÜGYELETI TERV VISZONYA

Mind az uniós, mind a hazai szabályozásban egyre hangsúlyosabb szerep jut a fogyasztói érdekek védelmének. Ezen érdekek, értékek védelme a hatóság stratégiai céljai között is szerepel. A stratégia megvalósítása egy a korábbiakhoz képest módosított hatósági szerepet igényel, mely elősegíti a **fogyasztók tudatosságának erősödését**, az Eht. alapelveinek, céljainak érvényesítését, vagyis azt, hogy a fogyasztók az elektronikus hírközlési szolgáltatók, illetve szolgáltatások között **szabadon választhassanak és dönthessenek**, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat **nyilvánosan megismerhető**, meghatározott és méltányos feltételek mellett, a számukra elérhető **legalacsonyabb áron**, a **legmagasabb minőségben** vehessék igénybe<sup>6</sup>. A hatóságnak azt is el kell érnie, hogy a fogyasztók tisztában legyenek a **választás és döntés lehetőségeivel**, azok **következményeivel**, hiszen ezek jelentik a tudatos fogyasztói magatartás alapját.

A hatóság a fogyasztókkal kapcsolatos tevékenységének változtatása igényével **Fogyasztói Tudatosság Programot** dolgozott ki, mely meghatározza a 2009-2011. közötti időszakra a fő célokat és az azokhoz kapcsolódó feladatokat. A 2009. évi piacfelügyeleti terv igazodik a stratégiai célokhoz, az egyes feladatok kitűzése és végrehajtása fő szempontként az Eht. alapelveinek érvényesülését, a piacfelügyeletre vonatkozó szabályok betartását, emellett a programból eredő követelmények teljesítését is szolgálja (4. ábra).

<sup>6</sup> Eht. 2. § bb) és be) pontok.



4. ábra

A program sikeressége megkívánja, hogy a hatóság valamennyi, nem kizárólag szankciót tartalmazó, piacfelügyeleti eljárásban alkalmazható lehetőséggel éljen, és valamennyi rendelkezésére álló eszközzel érvényesítse:

- a) a fogyasztók tudatossá válását,
- b) az átlátható piaci viszonyok kialakulását,
- c) és a piacfelügyeleti terv vonatkozásában a fogyasztói panaszokat eredményező helyzetek kialakulásának megelőzését.

Ennek érdekében a piacfelügyeleti tevékenységben a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: **Képviseelő**) az Eht. 126. § adta keretek között közreműködik.

### 3.1. A tudatos fogyasztóvá válás támogatása

A hatóság kiemelt feladatai között szerepel az előfizetői szolgáltatások minőségével kapcsolatos kötelezettségeket szabályozó 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendeletet felváltó 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet új szabályozása szerinti azon kötelezettség ellenőrzése, mely szerint az Internet szolgáltatóknak a meghirdetett sávszélesség mellett általános szerződési feltételeikben és hirdetéseikben a garantált le- és feltöltési sebességet is fel kell tüntetniük (**K1**). A hatóság médiafigyeléssel ellenőrzi, hogy a szolgáltatók eleget tettek-e az erre vonatkozó előírásoknak, illetve honlapján lehetőséget biztosít a fogyasztók számára, hogy e-mailben képet küldhessenek a hatóságnak az egyes, általuk jogsértőnek vélt hirdetésekről.

Tovább folytatja a hatóság a 2007-ben elkezdett, a fenti rendeletekben meghatározott egyes minőség mutatók összehasonlító elemzését és közzétételét (**K2**), mely alapvető információt nyújt a fogyasztók számára az elérhető szolgáltatások minőségéről. Kiegészül az elemzés a szolgáltatók által az általános szerződési feltételekben kínált sávszélesség és az ehhez kapcsolódó garantált sebességek kimutatásával. Mindkét fenti összehasonlító elemzés egyben bekerül a **TANTUSZ** portál rendszerébe is, így biztosítva, hogy az egyes szolgáltatások árai mellett a fogyasztók az ehhez tartozó minőséget is figyelembe vehessék.

### 3.2. Átlátható piaci viszonyok kialakítása

A Tanács által a 11.<sup>7</sup> és 12.<sup>8</sup> piacokon kirótt kötelezettségek keretében a hatóság ellenőrzi **(T1)** a szolgáltató- és szolgáltatósváltást akadályozó tényezőket. Bár a határozatok a nagykereskedelmi piacokra vonatkoznak, szoros összefüggésben vannak az előfizetők (fogyasztók) ilyen irányú igényeinek teljesítésével, annak kiskereskedelmi háttérét adják. A Képviselő megállapodott a szolgáltatókkal az ún. szünetmentes szolgáltató-váltás biztosításáról; e feladat a megállapodásban rögzítettek végrehajtását is elősegíti.

A **K3** feladat keretében a hatóság 2007-et követően ismét átfogó elemzést készít a kábeltelevíziós ellátottságról, mely kiegészülve a piacelemzéshez szükséges adatszolgáltatással, valamint a hatóság korábban végzett lakossági felméréseivel átfogó képet nyújt az adott piaci terület állapotáról. A felmérés alapján összefoglaló elemzés készül, melyet a hatóság közlése, elősegítve egyrészt a jogalkotási munkát, másrészt lehetővé téve, hogy a szolgáltatók megfelelő üzleti magatartást alakíthassanak ki.

Az átlátható piaci viszonyokhoz hozzátartozik, hogy az előfizetők tudatában vannak annak, hogy az egyedi előfizetői szerződésből és az általános szerződési feltételekből álló előfizetői szerződések szolgáltató általi egyoldalú módosítására milyen okokból és jogszerűen kerül-e sor **(K4)**. A szolgáltatók általában a körülményekben bekövetkezett lényeges változásra<sup>9</sup> hivatkoznak – jellemzően a díjak emelésekor – anélkül, hogy e változásokról pontos leírást adnának.

A hatóság e stratégiai feladathoz kapcsolódóan elemzi a szélessávú ellátottság helyzetét **(H1)**, és az egyetemes szolgáltatás szerződésekben és a jogszabályban rögzített feltételeinek betartását **(H2)** is.

A 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet már korábban hivatkozott rendelkezéseire reagálva néhány szolgáltató már nem a sáv szélességet, hanem a letölthető adatmennyiséget kínálja a fogyasztók számára. A mobil rádiótelefon szolgáltatók is ezt a megoldást alkalmazzák a szolgáltatás jellegéből adódóan. A hatósághoz számos beadvány érkezett, mely kifogásolta az adatmennyiség mérésére és az ehhez kapcsolódó díjfizetésre vonatkozó szolgáltatói szabályozást, azt hogy az erre vonatkozó szolgáltatói előírások nem egyértelműek. A hatóság ellenőrzi az általános szerződési feltételek vonatkozó részeit, és szükség esetén a szolgáltatók ehhez kapcsolódó gyakorlatát **(H4)**.

Az általános szerződési feltételeket a szolgáltatóknak a hatósághoz a hatályba lépés előtt 30 nappal meg kell küldeniük. A hatóság valamennyi, 10 000-nél több előfizetővel rendelkező szolgáltató esetében (a többenél szűrőpróbaszerűen) felülvizsgálja azok jogszerűségét, és még a hatályba lépést megelőzően megteszi a szükséges intézkedéseket, amennyiben jogsértést észlel **(H5)**. (Így még érvényesülésük előtt kiszűrhetők azon szerződési feltételek, melyek nem felelnek meg a jogszabályi követelményeknek, és alapvetően átláthatatlan és jogszerűtlen szolgáltatói megoldásokat eredményeznének az előfizetői szolgáltatások piacán.)

Folytatódik az általános szerződési feltételek teljes körű felülvizsgálata a korábbi évek gyakorlatának megfelelően **(H9)**. A műholdas műsorterjesztők és az IPTV szolgáltató, valamint a három mobil rádiótelefon szolgáltató ellenőrzését követően 2009-ben az Internet szolgáltatókra kerül sor. A hatóság e körben nem csak azt ellenőrzi, hogy az adott feltételek jogszerűek-e, hanem ajánlásokat ad arra vonatkozóan, hogy azok áttekinthetőek, egyértelműek, és a jog adta keretek között közérthetőek, valamint nyelvi szempontból is helyesek legyenek.

A postai feladatok többsége is e stratégiai célhoz kapcsolódik. A **P1** keretében a hatóság ellenőrzi az egyetemes szolgáltatási kötelezettségek teljesülését, a **P2** keretében folyamatosan ellenőrzi a nyilvántartásba vett, vagy onnan törölt postai szolgáltatók tevékenységét, a

<sup>7</sup> 16/2004. (IV. 24.) IHM rendelet 1. sz. melléklet: 11. fémcsatlakozók és alhurok nagykereskedelmi átengedése (beleértve a részleges átengedést is) szélessávú és beszédcélú szolgáltatások nyújtása céljából

<sup>8</sup> 16/2004. (IV. 24.) IHM rendelet 1. sz. melléklet: 12. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférési szolgáltatás

<sup>9</sup> Eht. 132. § (2) bekezdés c) pont.



**P4** feladat során pedig a bejelentés – és így jogosultság – nélkül végzett szolgáltatások felderítésére kerül sor.

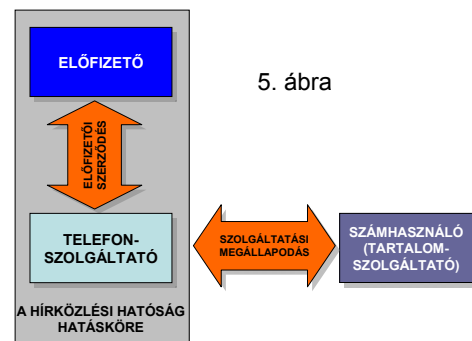
A berendezés-piacfelügyeleti tevékenység (**BEP1-4**) alapvető célja a megfelelő tanúsítással nem rendelkező, vagy az elektromágneses összeférhetőség követelményének nem megfelelő berendezések (hírközlési végberendezések, rádióberendezések, és minden egyéb, nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések) kiszűrése a kiskereskedelmi forgalomból, illetve a fogyasztói tájékoztatók meglétének ellenőrzése.

### 3.3. A fogyasztói panaszok kezelése

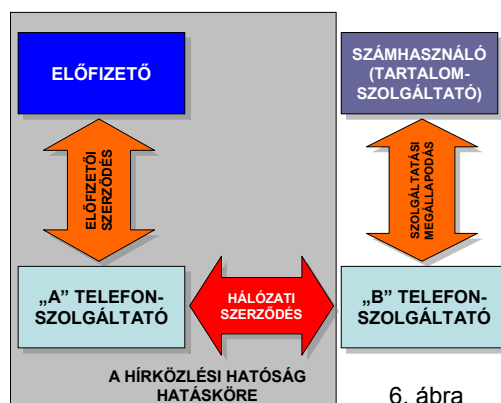
A piacfelügyeleti terv a hatóság hivatalból folytatott tevékenységének 2009-re vonatkozó fő feladatait tartalmazza, így értelemszerűen ezen ellenőrzések és eljárások keretében a konkrét fogyasztói panaszok kezelésére nem kerülhet sor. Azonban az előző évi beadványok és ügyfélszolgálati megkeresések alapján a hatóság olyan témákat rögzít a tervben, melyek **megelőzhetik** az olyan helyzetek kialakulását, melyben az előfizetők (fogyasztók, felhasználók) érdeksérelmet szenvedhetnek.

Így kiemelt feladatként kerül sor, a fogyasztók számára alapvető garanciális szabályokat tartalmazó **egyedi előfizetői szerződések** ellenőrzésére (**K5**). A feladat egyben utóellenőrzése a korábbi években már vizsgált és jogsértőnek talált szerződéseknek. A 2006-2007-ben vizsgált valamennyi szerződés jogsértőnek bizonyult, míg 2008-ban az utóellenőrzött szolgáltatók több mint fele nem vagy nem megfelelően hajtotta végre a hatóság felhívásában foglaltakat és ezért bírság kiszabására került sor velük szemben, míg a vizsgált szolgáltatók 30%-a végrehajtotta a módosításokat, de közben újabb, korábban el nem bíralt jogsértő feltételeket szerepeltet a szerződésekben.

Az **emelt díjas szolgáltatásokkal** szemben számos beadvány érkezett a hatósághoz, melyekből megállapítható, hogy e speciális szerződési rendszerben (az egy szolgáltatós modellt az 5., a két telefonszolgáltató esetére vonatkozó modellt a 6. ábra mutatja be) működő szolgáltatás a díjak magas mértékéből, illetve az e számokon igénybe vehető tartalom szolgáltatások jellegéből adódóan kockázatosnak minősülnek. A hatóság egyedi ügyben megállapította, hogy nincs lehetőség olyan emelt díjas számokra intézett hívások esetében a



5. ábra



6. ábra

díj felszámítására, melyeken a hívás időpontjában tartalom- vagy információszolgáltatás nem érhető el (nem aktív számok), illetve jogsértőnek találta azon gyakorlatot, hogy ilyen esetben az előfizető foglalt vagy ahhoz hasonló jelzést észleljen, és ennek ellenére a szolgáltató számlázzon. A jogsértő gyakorlat feltárása és a hatóság intézkedései (**K6**) vélhetően csökkenteni fogják az ilyen jellegű, akár a szolgáltatóhoz, akár a hatósághoz vagy a Képviselőhöz benyújtott panaszok számát.

A hasonló szerződési rendszerben működő, az egyes tartalomszolgáltatások ingyenes elérhetőségét lehetővé tévő, ún. **zöldszámok** (80 abc def)

esetében a hatóság ellenőrzi, hogy milyen szabályozás érvényesül erre vonatkozóan az általános szerződés feltételekben, megfelelő tájékoztatást kapnak-e az e számokat hívók arról, hogy az ingyenes elérhetőség valamennyi, vagy csak meghatározott hálózatokból érkező hívásokra vonatkozik-e (**H10**). Mindkét esetben fontos pontosan meghatározni a hatóság hatáskörének határait. A hatóság a tartalom- vagy információszolgáltató tevékenységét – az

Eht. személyi és tárgyi hatályából adódóan – nem vizsgálhatja, kizárólag a telefon szolgáltatóval szemben járhat el, és csak az előfizetői szerződésben, valamint a hálózati szerződésben foglaltakat vizsgálhatja, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak való megfelelés szempontjából.

A **K7** feladat keretében egy új, 2008 decemberében hatályba lépő, az uniós szabályozásból eredő, az **egységes európai segélyhívószám**hoz kapcsolódó követelmények ellenőrzésére kerül sor. A szolgáltatóknak nem csak azt kell megoldaniuk, hogy a 112-es számra irányuló hívást a megfelelő szervezethez továbbítsák, hanem a hívó fél földrajzi adatait is közölniük kell.

A fogyasztói panaszokhoz vezető helyzetek kiküszöbölése érdekében ellenőrzi a hatóság az **egyetemes szolgáltatás**ra kötött egyedi előfizetői szerződésekhez (**H2**), az Internet szolgáltatók ügyfélszolgálatának elérhetőséghez (**H6**), valamint az általános szerződési feltételek **kötbérre** és a szolgáltatás **szüneteltetésére** vonatkozó szabályozásához kapcsolódó követelmények betartását (**H7** és **H8**).

A postai szolgáltatások vonatkozásában pedig általános értelemben – nem egyedi ügyekhez kapcsolódóan – vizsgálja a hatóság az egyetemes szolgáltató **ügyfél- és panaszkezelési** eljárását (**P3**).

#### 4. AZ ELLENŐRZÉS ALÁ VONT SZOLGÁLTATÓK KIVÁLASZTÁSA

Az ellenőrzések alá vont szolgáltatók kiválasztására – az **indokolt módon való eljárás** elvének teljesülése érdekében - **kockázatelemzéssel** kerül sor. A felhasználói (fogyasztói) jogok érvényesülése szempontjából kockázatosnak minősülnek azon szolgáltatók, illetve szolgáltatások, melyek vonatkozásában a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet szerinti minőségi mutatók az átlagos értékektől jelentősen eltérnek, vagy a szolgáltató saját bevallása alapján nem teljesítette az általános szerződési feltételekben szereplő minőségi követelményeket. Kockázatosnak minősül a fenti a szempontból azon szolgáltató kör is, mely vonatkozásában a hatósághoz tömeges beadvány érkezik, illetve a jogszabályban előírt adatszolgáltatást rendszeresen nem vagy nem határidőben teljesítők. A hatóság a beadványok és a nyilvántartott adatok alapján választja ki a fenti szempontok szerint az egyes tervfeladatok végrehajtása során ellenőrzés alá vont szolgáltatókat.

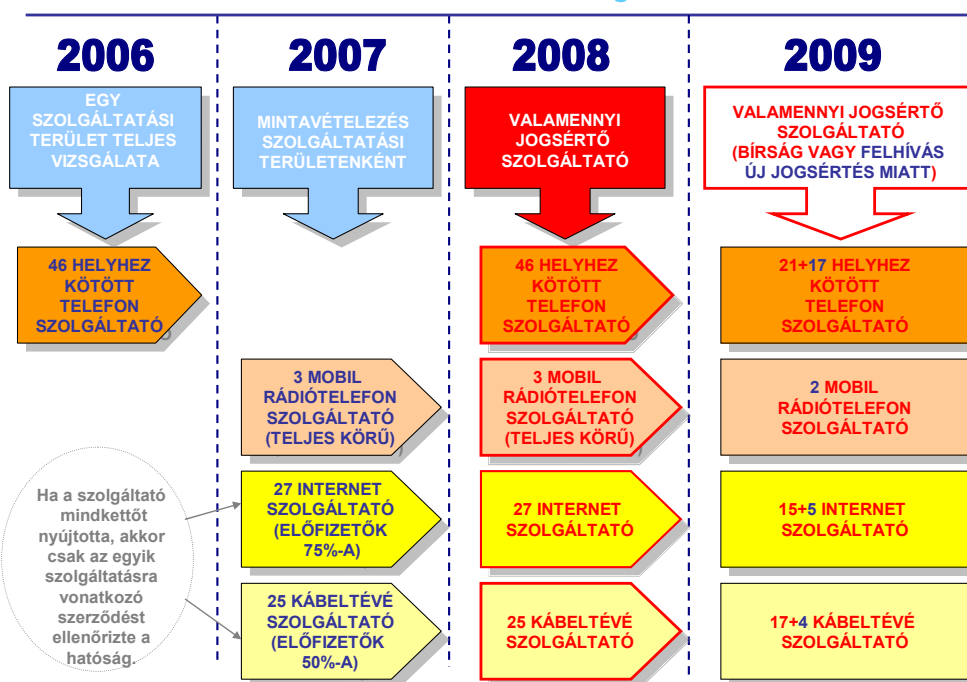
Az **egyenlő elbánás elvének** érvényesülése érdekében a hatóság úgy alakítja ki az egyes ellenőrzéseket, hogy egyidejűleg egy szolgáltatónak ne kelljen több ellenőrzés során is adatokat szolgáltatnia. A hatóság a jogszabály-előkészítésben való közreműködése során is törekedett a jogszabályban előírt adatszolgáltatások számának csökkentésére, azok egyszerűsítésére. Így helyezett hatályon kívül a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet más jogszabályt, ami lehetővé tette, hogy a korábbi évi kétszeri adatszolgáltatás helyett, ezentúl csak évente egyszer, és kevesebb adatot nyújtsanak be a szolgáltatók a hatósághoz. A hatóság törekszik egyes eljárásainak összehangolására, így az egyes felmérések során a piacelemzéshez szükséges adatok bekérésére is sor kerül, egyszerűsítve a szolgáltatók ilyen jellegű kötelezettségeit.

A fenti szempontok nem vonatkoznak az utóellenőrzésekre, valamint az egyedi előfizetői szerződések ellenőrzésére. Ezekben az esetekben azon szolgáltatókat ellenőrzi a hatóság, melyek megállapítása szerint jogsértést követtek el.

A hazai hírközlési piac jellemzője, hogy rendkívül tagolt, az egyes szolgáltatási területeken több száz szolgáltató van jelen. Így egyes feladatok végrehajtása során a szolgáltatók ellenőrzése csak mintavétellel oldható meg, figyelembe véve, hogy a kiválasztott szolgáltatói kör jól jellemezze az egyes szolgáltatói csoportokat (akár az előfizetői létszám, akár az elektronikus hírközlési tevékenységből származó bevétel alapján). (A kiválasztás mechanizmusát az 7. ábra mutatja be.)



## Az ellenőrzés alá vont szolgáltatók kiválasztása az előfizetői szerződések vizsgálata során



7. ábra

## II. A TANÁCS ÁLTAL ELŐIRT KÖTELEZETTSÉGEK TELJESÍTÉSÉNEK ELLENŐRZÉSE

A hatóság a **T1-T4** tervfeladatok keretében ellenőrzi a Tanács által a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók, és az érintett piacok azonosításáról szóló határozatok alapján kirótt kötelezettségek teljesítését. A feladatok végrehajtása során általános cél a versenytorzító hatások, versenyt korlátozó tényezők feltárása is.

<b>T1</b>	<b>A szolgáltató- és szolgáltatásváltás körülményeinek vizsgálata a 11-12. piacokon</b>
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------

A fogyasztó oldaláról nézve a verseny többek között a szolgáltatók és szolgáltatások széles választékát, valamint a szolgáltatóváltás – korlátoktól mentes – reális lehetőségét jelenti. A fogyasztói érdekek maximális szem előtt tartásával ezért a 2009. évben a hatóság az igénybejelentés és teljesítés folyamataiból a **szolgáltató- és szolgáltatásváltás** körülményeinek kiemelt vizsgálatát tervezi, különös tekintettel az e **területen megjelenő akadályozó tényezőkre**. A vizsgálat kiterjed az országos IP bitfolyam hozzáférés, hurokátengedés és helyi bitfolyam hozzáférés szolgáltatástípusok közötti, valamint az azonos és különböző jogosult szolgáltatók és a kötelezett szolgáltató közötti váltásra is.

<b>T2</b>	<b>Az egyenlő elbánás vizsgálata a 11-12. piacokon</b>
-----------	--------------------------------------------------------

A Tanács által a 2007. évi piackijelölő határozatokban kiszélesítette az egyenlő elbánás kötelezettségét. E terület fontosságára való tekintettel a 2008. évben a 11-12. sz. piacon végzett vizsgálatból önálló vizsgálatként kiemelésre került az egyenlő elbánás és a hozzá szervesen kapcsolódó átláthatóság kötelezettség vizsgálata. A vizsgálat széleskörű adatszolgáltatásra épült, mely

alapján statisztikai eszközökkel történik a kötelezettség betartásának ellenőrzése.

A 2009. évben e terület vizsgálatát tervezi megismételni a hatóság, úgy, hogy ebből **később egy folyamatos monitoringszerű ellenőrzési rendszert** alakítson ki. A fő fókuszpontok: az igénybejelentések és a hibaelhárítás teljesítési határidők vizsgálata a különböző jogosult szolgáltatók között, kiegészítve a kötelezett szolgáltató tulajdonában – vagy irányítása alatt – álló szolgáltató adataival.

**T3**

### **Az új piacelemzési határozatban foglaltak ellenőrzése a 16. sz. piacon**

A 16. számú piacon<sup>10</sup> a Tanács legutóbb 2005-ben vizsgálta az akkor kiadott piackijelölő határozat szerinti kötelezettségek betartását. Az akkori vizsgálat keretében ellenőrizte a kötelezettségek teljesülését, és a T-Mobile szolgáltatót jelentős bírsággal sújtotta a nem megfelelő díjak alkalmazásáért.

A Tanács 2008 októberében jóváhagyta a 16. piacra vonatkozó piacelemzési határozat tervezetét, amit nyilvános konzultációra bocsátott. E határozat, ami várhatóan 2008 decemberétől lesz hatályos, a korábbi 2005-ös határozathoz képest a kötelezettségek tartalmában hoz változásokat, és a díjak további csökkentését írja elő.

Az új piackijelölő határozat alapján szükséges a piac feltérképezése, és a kötelezett szolgáltatók ellenőrzése. A vizsgálat célja, a kötelezettségek megfelelő teljesítésének, ezen belül pedig a határozat által meghatározott díjak alkalmazásának az ellenőrzése.

**T4**

### **A referenciaajánlat készítésére kötelezett jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat terhelő kötelezettségek teljesítésének vizsgálata a 8. és 9. számú piacon**

2008 decemberében a Tanács várhatóan jóváhagyja az egységesített MARIO-t és INRIO-t. A cégegyesítések és felvásárlások új piaci helyzetet eredményeznek, ami hatással lesz a szolgáltatók között megkötött hálózati szerződésekre, azok feltételrendszerére és nagykereskedelmi díjaira. A tervezett vizsgálat a jelenleg folyamatban lévő **2008. évi vizsgálat utóellenőrzését is magában foglalja**. A hatóság a fentiekén túlmenően azt is vizsgálja, hogy van-e lehetősége egy kötelezett szolgáltatónak olyan magatartás tanúsítására, amely elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglaltakat nem sért, ugyanakkor a piacsabályozás céljával ellentétes – piactorzító, versenyt korlátozó – hatást eredményez. További cél a megváltozott piaci helyzetben a helyhez kötött telefon szolgáltatók szerződéses rendszerét bemutató **Összekapcsolási Mátrix** fejlesztése, az összekapcsolások adatainak aktualizálása, karbantartása, a piacsabályozási feladatok hatékony végrehajtása érdekében.

<sup>10</sup> 16/2004. (IV. 24.) IHM rendelet 1. sz. melléklet:16. Beszédcélú hívásvégződtetés egyedi mobil rádiótelefon-hálózatban

### III. KIEMELT PIACFELÜGYELETI FELADATOK

**K1**

#### **Az Internet szolgáltatók által meghirdetett sávszélességgel kapcsolatos követelmények ellenőrzése**

Az előfizetői szolgáltatások minőségével kapcsolatban megjelent új kormányrendelet 2008. december 11-től kötelezővé teszi az Internet szolgáltatók számára, hogy a kínált sávszélesség mellett általános szerződési feltételeikben, hirdeteikben feltüntessék a garantált le- és feltöltési sebességet. Az ellenőrzés az általános szerződési feltételekre, a szolgáltatók honlapjaira, valamint a hatóság honlapján biztosított címre érkező, bárki által megtehető jelzések alapján a szolgáltatók hirdetéseire is kiterjed.

**K2**

#### **Az elektronikus hírközlési szolgáltatók szolgáltatásminőségi adatainak feldolgozása és közzététele**

Az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet alapján az általános szerződési feltételekben szolgáltatásminőségi követelményeket kell vállalniuk. A vállalások teljesülését a szolgáltatóknak folyamatosan mérniük kell, és minden év januárjában a mért adatokat a hatóság részére meg kell küldeniük.

A megküldött adatokat a hatóság 2007 óta feldolgozza és közzéteszi annak érdekében, hogy a felhasználók megfelelő információkkal rendelkezzenek a szolgáltatások minőségéről, összehasonlíthassák az egyes szolgáltatásokat, és így tudatos döntéseket hozzanak. A feladat végrehajtását követően hároméves időszakban vizsgálható az előfizetői szolgáltatások minőségének alakulása.

**K3**

#### **A magyarországi kábeltelevíziós ellátottság felmérése**

A hatóság 2007-ben a szolgáltatók adatszolgáltatásai felhasználásával egy korábban soha nem végzett részletezettségű felmérést készített a magyarországi kábeltelevíziós ellátottságról. Igazodva a szolgáltatási területet jellemző változásokhoz 2009-ben a hatóság vizsgálja a két év alatt végbement folyamatokat, vagyis lehetőség nyílik arra, hogy kétéves intervallumban elemezhető legyen az országon belüli kábeltevé ellátottság, az ellátatlan területek, valamint az egyes szolgáltatásokat igénybe vevő előfizetők száma. A felmérés adatai alapján létrehozott adatbázisból kimutatások és statisztikák készíthetők, a digitális átállás folyamata, környezete vizsgálható.

**K4**

#### **A szolgáltatók egyoldalú szerződésmódosítási gyakorlatának felülvizsgálata**

Az Eht. csak meghatározott körben teszi lehetővé az előfizetői szerződés (az általános szerződési feltételek és az egyedi előfizetői szerződés) egyoldalú módosítását, az egyedi előfizetői szerződésben, az általános szerződési feltételekben rögzítettek szerint. Az egyoldalú módosítás azonban nem eredményezhet lényeges módosítást (nem érintheti a szolgáltatás igénybevételi feltételeit, minőségi célértékeit). Az egyoldalú módosításra hatósági döntés vagy jogszabályváltozás alapján, valamint a körülményekben bekövetkezett lényeges változás esetén kerülhet sor. A szolgáltatók a módosítások indokául az esetek döntő több-

ségében ezen utóbbi okot jelölik meg, nem részletezve a konkrét változásokat. A vizsgálat a módosítások indokoltságának vizsgálatára irányul.

**K5**

**Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződések jogszerűségének vizsgálata**

A hatóság 2006-2007-ben ellenőrizte és megállapította, hogy a vizsgált helyhez kötött telefon, mobiltelefon, internet és a műsorterjesztő szolgáltatók között nem volt olyan, melynek egyedi előfizetői szerződése teljes mértékben megfelelt volna a jogszabályi előírásoknak. A 2008-as kiemelt feladatként végzett utóellenőrzés során még mindig közel 91% arányban talált a hatóság jogsértő szerződéseket, melyeknek egy része a korábban kiadott határozatokban foglaltak be nem tartásából, illetve a módosítások során a szerződésekbe illesztett újabb jogsértő feltételekből adódtak. Az egyedi előfizetői szerződés alapvető jelentőségű a felek közötti jogosultságok és kötelezettségek vonatkozásában. E speciális szerződésfajta (ún. blanketta-szerződés) amellet, hogy létre hozza az előfizetői jogviszonyt, tartalmazza a szerződés teljesítése során gyakorolható jogokat. A hatóság tapasztalatai szerint az egyedi előfizetői szerződések hiányosságai jellemzően a szolgáltatói kötelezettségekhez kapcsolódnak.

**K6**

**A nem aktív emelt díjas vagy emelt díjas megkülönböztetett számokhoz kapcsolódó szolgáltatói tevékenység ellenőrzése**

A vizsgálat célja az előfizetői érdekvédelem keretében biztosítani, hogy az emelt díjas, illetve emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatások esemény-, vagy időalapú díjszámítása csak a ténylegesen biztosított tartalomszolgáltatás nyújtását követően valósulhasson meg. Az előfizetői jelzések, valamint hatósági tapasztalatok alapján valószínűsíthető, hogy egyes számhasználók (tartalomszolgáltatók) által üzemeltetett végberendezések a főközponttal történő együttműködése az inaktív számok (vagyis amikor az adott emeltdíjas számon nem érhető el tartalom- vagy információszolgáltatás) vonatkozásában félreértelmezhető forgalmi szituációt és indokolatlan díjszámítást eredményeznek. Cél, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató és a számhasználó által üzemeltetett eszközök korrekt együttműködésére révén kizárható legyen a felhasználó által foglalként észlelt hívások esetén a díj felszámítása, illetve e díj felszámítására csak akkor kerüljön sor, amennyiben a tartalom- vagy információszolgáltatás valóban elérhető.

**K7**

**Az egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokhoz kapcsolódó műszaki követelmények betartásának ellenőrzése**

Az egységes európai segélyhívószám megfelelő alkalmazhatósága érdekében a segélyhívószámokkal kapcsolatban a 23/2007. (II. 23.) GKM rendelet megfogalmazza a segélyhívások kezelési szabályait. A vizsgálat tárgya az, hogy a rendelet hatálya alá tartozó nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatók eleget tesznek-e a rendeletben előírt 2008. december 1-jén hatályba lépő követelményeknek. Azaz, a telefonhálózat műszaki eszközeit ellátták-e olyan műszaki képességekkel, amelyek biztosítják a 112-es segélyhívószámra kezdeményezett hívások megfelelő továbbítását a területileg illetékes segélyszolgálati állomásra, továbbá az e számot hívó fél hívószámának és hívás földrajzi helyének adatait hogyan határozzák meg, és azt hogyan továbbítják a segélyszolgálati állomás címére.

## IV. ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI PIACFELÜGYELET

**H1**

### **A szélessávú ellátottság felmérése**

A vizsgálat célja aktuális ellátottsági helyzetkép kialakítása arról, hogy az ország területén hol és mely szolgáltató, milyen technológiával képes szélessávú (nagy sebességű) Internet átvitelt biztosítani, továbbá a szolgáltatásokat hány előfizető veszi igénybe. A felmérés az előző évek felméréséhez hasonlóan országos, régiós és megyei bontásban feltérképezi az egyéni és közületi, valamint a közszfé-  
ra szereplőit, továbbá tájékoztatást nyújt a szélessávú elérési technológiák fejlődéséről, az alkalmazott megoldásokról, valamint fejlődési tendenciákról.

**H2**

### **Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók ellenőrzése**

Az egyetemes szolgáltatókat a tevékenység ellátása, valamint az egyetemes szolgáltatási szerződésekben vállalt kötelezettségek betartását a hatóság jogszabályi előírás alapján folyamatosan ellenőrzi. A feladat alapvetően a

- a telefonszolgáltatás elérhetőségére,
- a nyilvános állomásokra,
- az országos belföldi tudakozóra, és
- az előfizetői névjegyzék elérhetővé tételére terjed ki.

**H3**

### **Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás iránti igények kezelésének és a szerződéskötési folyamat ellenőrzése**

2008. évben több olyan kérelem, illetve bejelentés érkezett, melyekkel kapcsolatban az eljárás során a hatóság az igények kezelésével, illetve a szerződéskötéssel kapcsolatos alapvető hibákat, illetve hiányosságokat állapított meg az érintett egyetemes szolgáltatóknál. A vizsgálat célja az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás iránti igények szolgáltatók általi kezelésére és a szerződéskötési folyamatra vonatkozó jogszabályi előírások betartásának ellenőrzése, továbbá a folyamatokban alkalmazott jogsértő gyakorlatok feltárása és a megszüntetése iránti intézkedés hatósági eszközökkel. Kiemelt cél az egyetemes irányelvben és a hazai jogszabályokban előírt azon alapelv érvényesítése, hogy a szolgáltatás az ország bármely pontján a meghatározott feltételek szerint elérhető legyen.

**H4**

### **A mobil rádiótelefon szolgáltatók által internet szolgáltatás keretében biztosított letölthető adatmennyiségre vonatkozó általános szerződési feltételek és gyakorlat ellenőrzése**

A hatósághoz számos beadvány érkezett, melyben kifogásolták, hogy a mobil rádiótelefon szolgáltatók által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételi lehetőségei nem egyértelműek, a konkrét előfizetési díjhoz kötött letölthető adatmennyiség mérése, elszámolása az előfizetők számára nem átlátható. A hatóság vizsgálja ezért az e szolgáltatás-fajtára az általános szerződési feltételekben megállapított szabályok jogszerűségét, valamint a szolgáltatók gyakorlatát a szolgáltatás nyújtása, és a szolgáltatás ellenértékének elszámolása során.

**H5****A hatósághoz benyújtott általános szerződési feltétel módosítások jogszerűségének ellenőrzése**

A hatóság 2009-től rendszeressé teszi a hozzá a hatályba lépés előtt 30 nappal benyújtott általános szerződési feltételek jogszerűségének felülvizsgálatát. Az ellenőrzés a legalább 10 000 előfizetővel rendelkező szolgáltatók esetében minden módosításra kiterjed, az ennél kevesebb előfizetővel rendelkező szolgáltatók esetében mintavétel alapján, szűrőpróbaszerűen történik. A hatályba lépés előtt elvégzett ellenőrzés lehetővé teszi, hogy a hatóság még a szerződéses feltételek érvényesülése előtt lépéseket tegyen a jogszerűség biztosítása érdekében.

**H6****Az Internet szolgáltatók telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatára és hibabejelentő szolgálatára elérhetőségi feltételeinek vizsgálata**

A tervfeladat a 2008. évben megkezdett vizsgálati program folytatása, amelyben a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálati és hibabejelentő munkahelyek hívhatóságának ellenőrzése történik abból a szempontból, hogy az megfelel-e az Eht. 140. § (3) bekezdésében foglaltaknak, vagyis a szolgáltató lehetővé teszi-e ügyfélszolgálatán keresztül a hibabejelentés megtételét, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételekkel. A vizsgálat folytatását indokolja, hogy a 2008. évben az ellenőrzött szolgáltatók 82%-ánál állapított meg jogsértést a hatóság.

**H7****Az általános szerződési feltételek kötbérfizetésre vonatkozó rendelkezéseinek felülvizsgálata**

Bár a szolgáltatás nem megfelelősége miatt kárátalányként fizetendő kötbér alapvetően a polgári jog körébe tartozó jogintézmény, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok – a szolgáltatás jellemzőire tekintettel – tételes szabályokat állapít meg [16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet] a kötbér alapjára és számítására vonatkozóan. A hatóság tapasztalatai alapján a szolgáltatók nem minden esetben szabályozzák általános szerződési feltételeikben a szolgáltatás igénybe nem vehetősége esetére fizetendő kötbérral kapcsolatos eljárási szabályokat. A vizsgálat elsődleges célja e szabályozás felülvizsgálata, és a jogszerű megoldások kikényszerítése, másodsorban a jogalkotási, jogszabály-előkészítési munka támogatása, ugyanis a fenti rendelet kiadása óta eltelt 5 év tapasztalatai alapján a rendeletet alapvető kérdésekben kell kiegészíteni, illetve módosítani.

**H8****Az általános szerződési feltételeknek a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó rendelkezéseinek felülvizsgálata**

Az Eht. külön jogintézményként szabályozza a szolgáltatás szüneteltetését. E szabályozás szerint a szünetelés, szüneteltetés mindkét fél oldalán felmerülő okból bekövetkezhet, akár az előfizető kérésére akár a szolgáltató által végzett karbantartás, hálózat-felújítás miatt, továbbá előre nem látható és el nem hárítható külső ok miatt. Az Eht. azt is meghatározza, hogy mely esetekben nem köteles a szünetelés alatt az előfizető díjat fizetni, és kimondja azt, hogy a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meg kell határoznia azon eseteket, mikor az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, annak ellenére, hogy a szolgáltatás szünetel. A hatóság 2007-es vizsgálata során feltárta, hogy a szolgáltatások értékhatárhoz kötöttségével kapcsolatban is alkalmazható jogszerűen ezen jogintézmény, ugyanakkor egyedi ügyekben az is kitént, hogy nem minden esetben egyértelműek a szünetelésre vonatkozó szabályozások a szolgáltatói



sz szerződési feltételekben. A vizsgálat szolgáltatási területenként, mintavétellel vizsgálja az erre vonatkozó szabályozást, és elhárítja a jogszerűtlen megoldásokat.

**H9**

### **Internet szolgáltatók általános szerződési feltételeinek teljes felülvizsgálata**

A hatóság 2007-ben és 2008-ban teljes körűen vizsgálta a digitális műsorterjesztők, az INVITEL és a mobil rádiótelefon szolgáltatók általános szerződési feltételeit; ezekkel kapcsolatban 2009-ben utóellenőrzéseket végez a feltárt jogszértésekkel kapcsolatos hatósági döntések kikényszerítése céljából. 2009-ben az Internet szolgáltatási területen a 10 000-nél több előfizetővel rendelkező szolgáltatók általános szerződési feltételeinek tételes, teljes körű felülvizsgálatára kerül sor a rendelkezésre álló kapacitások figyelembe vételével.

**H10**

### **A díjmentesen hívható számokkal kapcsolatos kötelezettségek ellenőrzése**

Az egyes tartalomszolgáltatások ingyenes elérhetőségét lehetővé tévő, ún. zöldszámok (80 abc def) esetében a hatóság ellenőrzi, hogy milyen szabályozás érvényesül erre vonatkozóan az általános szerződés feltételekben, megfelelő tájékoztatást kapnak-e az e számokat hívók arról, hogy az ingyenes elérhetőség valamennyi, vagy csak meghatározott hálózatokból érkező hívásokra vonatkozik-e. A hatóság hatásköre nem terjed ki a zöldszám használatára jogosult számhasználóra<sup>11</sup>, és így a szám használatára hatósági határozat alapján jogosult telefonszolgáltató és a számhasználó között érvényben lévő szerződésre sem.

## **V. POSTAI PIACFELÜGYELET**

**P1**

### **Az egyetemes postai szolgáltatások minőségének hatósági vizsgálata**

A vizsgálat célja a vonatkozó postai jogszabályok által előírt minőségi követelmények teljesülésének biztosítása.

A postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről szóló 79/2004. (IV. 19.) Korm. rendelet az egyetemes postai szolgáltatásokkal kapcsolatosan a szolgáltatóhoz benyújtott panaszokról és kártérítési igényekről, valamint a ténylegesen megtérített károk számáról, ügyintézési idejük alakulásáról évenkénti, a szolgáltató által a hatósághoz címzett beszámolási kötelezettségről rendelkezik. Ehhez hasonló kötelezettséget állapít meg a várakozási idő és az átfutási idő követelmények méréséről szóló módszertan, illetve a postai dátumnyomat és a küldeménytovábbítás megbízhatóságának mutatószámaira vonatkozó minőségi követelmények alakulása tekintetében. A beszámolók alapján a hatóság a Korm. rendelet rendelkezései szerint évenként visszatérően adminisztratív jellegű felügyeleti tevékenységet végez, továbbá a benyújtott mérési módszertanok megfelelőségéről dönt.

<sup>11</sup> **184/2005. (IX. 13.) Korm. rendelet** 2. § 5. **Számhasználó:** az azonosítót használó természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet, amelyet az azonosító használatára - a számhasználó azonosítása, illetve szolgáltatás igénybevétele céljából - a kijelölési engedély jogosultja a közöttük fennálló előfizetői vagy egyéb jogviszony alapján feljogosított.

**P2****A nyilvántartásba vett, vagy abból törölt postai szolgáltatók bejelentett tevékenységének hatósági ellenőrzése**

A vizsgálat a hatóság által nyilvántartásba vett szolgáltatók jogkövető magatartásának felügyeletére irányul.

A Postatörvény és végrehajtási rendeletei a postai szolgáltatások piacának teljes megnyitásáig a fenntartott szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatások ellátását a kijelölt egyetemes postai szolgáltató kizárólagos jogosultságaként állapítja meg. E jogosultság érvényesítése a hatóság feladata, a tárgyalt tervfeladat részben erre irányul. Másrészt a hatósági nyilvántartásba vett postai szolgáltatók számára kötelezettség az, hogy a postai szolgáltatás végzése során a jogszabályokban és a nyilvántartásba vételkor a hatóság határozatában előírt, továbbá az általános szerződési feltételeikben vállalt követelményrendszernek teljes egészében megfeleljenek.

**P3****Az egyetemes postai szolgáltatók ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszerének hatósági vizsgálata**

A Postatörvény előírása alapján a postai szolgáltatásokat igénybe vevők bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása és fogyasztók tájékoztatása céljából az egyetemes postai szolgáltatást ellátó szolgáltatók kötelesek ügyfélszolgálati rendszert működtetni. Ez vagy az ügyfelek részére nyitva álló helyiség üzemeltetésével, vagy telefonos elérhetőség biztosításával és ezek bármelyike mellett, egyidejűleg internetes elérhetőség biztosításával kell, hogy e szolgáltatóknál megtörténjen. Az igénybevevői panaszok és bejelentések intézésével kapcsolatosan is részletes követelményrendszert állapított meg a Kormány valamennyi postai szolgáltató számára. E követelményeknek való megfelelést vizsgálja a hatóság e tervfeladat keretében.

**P4****A nyilvántartásban nem szereplő, bejelentés nélkül működő, postai szolgáltatást ellátó szervezetek feltárása**

A vizsgálat célja a szolgáltatók bejelentés megtételére, tevékenységének jogszerű végzésére való kötelezése.

A Postatörvény és végrehajtási rendeletei a postai szolgáltatások piacának teljes megnyitásáig a fenntartott szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatások ellátását a kijelölt egyetemes postai szolgáltató kizárólagos jogosultságaként állapítja meg. E jogosultság érvényesítése a hatóság feladata, a tárgyalt tervfeladat ennek a kikényszerítésére irányul.

**VI. BERENDEZÉS PIACFELÜGYELET****BEP****Elektronikus hírközlő végberendezések, rádióberendezések, valamint a nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések forgalomba hozatalának ellenőrzése**

A berendezés piacfelügyeleti eljárások elsődleges célja – a fogyasztók védelme mellett - azon gyártók védelme, amelyek berendezéseiket a vonatkozó szabályozásnak és követelményeknek megfelelően hozzák forgalomba a jogsértő tevékenységükkel jogosulatlan piaci előnyre szert tevő gyártókkal szemben. További cél a nyilvános elektronikus hálózatok biztonságának fenntartásán keresztül az üzemeltetés és a szolgáltatás igénybevételének biztosítása, valamint a rádiófrekvenciák jogosult és szabályos felhasználóinak védelme azáltal, hogy a zavarmentes kommunikáció fenntartható. A berendezés piacfelügyelet sajátos-

ságaiból következően a fent leírt célokat a hatóság a forgalomba hozott nem megfelelő berendezések kiszűrésével és a jogsértőkkel szemben alkalmazott szankciókkal tudja elérni.

A BEP ellenőrzések során a vizsgálatok alapvetően a következőkben szereplő 4 témakörbe sorolhatók.

### **BEP-1**

#### **Interneten kínált berendezések vizsgálata**

A hatóság folyamatosan figyeli az internetes elárusítóhelyeket és az interneten keresztül árusított berendezések kínálatát. Az elérhető műszaki adatok alapján kiválasztja azon berendezéseket, amelyek feltételezése szerint nem felelnek meg az alapvető követelményeknek, és a berendezés gyártójától bekéri ezen berendezések műszaki dokumentációját. A bekért dokumentumokat megvizsgálva megállapítja, hogy azok igazolják-e a berendezés megfelelőségét.

### **BEP-2**

#### **Hírközlő berendezések vizsgálata**

A boltokban, áruházakban rendelkezésre álló kínálatból a vizsgálat alá vont berendezések kiválasztása a sokéves piacfelügyeleti tapasztalat, továbbá az előző évek során nem megfelelőnek talált berendezés-fajták, illetve berendezéstípusok súlyozott figyelembe vételével történik (**kockázat alapú piacfelügyelet**).

A hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozat és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentáció tartalmát. A dokumentációban talált hiba (ideértve a hiányosságokat is), vagy a berendezés nem-megfelelőségének gyanúja esetén a hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket.

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

### **BEP-3**

#### **Rádióberendezések vizsgálata**

A boltokban, áruházakban rendelkezésre álló kínálatból a vizsgálat alá vont berendezések kiválasztása a sokéves piacfelügyeleti tapasztalat, továbbá az előző évek során nem megfelelőnek talált berendezés-fajták, illetve berendezéstípusok súlyozott figyelembe vételével történik (**kockázat alapú piacfelügyelet**).

A hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentációk tartalmát. A dokumentációban talált hiba (ideértve a hiányosságokat is), vagy a berendezés nem-megfelelőségének gyanúja esetén a hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket.

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

**BEP-4****A nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések vizsgálata**

A boltokban, áruházakban rendelkezésre álló kínálatból a vizsgálat alá vont berendezések kiválasztása a sokéves piacfelügyeleti tapasztalat, továbbá az előző évek során nem megfelelőnek talált berendezés fajták, ill. berendezés típusok súlyozott figyelembe vételével történik (**kockázat alapú piacfelügyelet**).

A hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentáció tartalmát. A dokumentációban talált hiba (ideértve a hiányosságokat is), vagy a berendezés nem-megfelelőségének gyanúja esetén a hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket.

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

**VII. UTÓELLENŐRZÉS****U1****Az általános szerződési feltételek módosításához kapcsolódó kötelezettségek ellenőrzése (U4/2008, H7/2008)**

A 2008-as ellenőrzés és utóellenőrzés keretében lefolytatott vizsgálat során a hatóság több esetben állapította meg, hogy a szolgáltatók nem tettek eleget az általános szerződési feltételek hatósághoz történő megküldésére, valamint az előfizetők tájékoztatására vonatkozó követelményeknek. Az utóellenőrzés során vizsgált 49 szolgáltatóból 13 esetében szabott ki bírságot a hatóság, továbbá az először ellenőrzött 51 szolgáltató vonatkozásában majdnem 50%-os arányban tapasztalt jogsértést, és adott ki felhívást. Jelen utóellenőrzés a bírságot kiszabó és kötelezettséget megállapító határozatokban, valamint a felhívásokban foglaltak betartására irányul. Ugyanakkor azt is figyelembe kell venni, hogy a 2008. szeptember 1-jétől hatályos Eht. 21. § (6) bekezdése szerint az általános szerződési feltételek (és azok módosításai) nyilvánosságra hozatalának szabályai fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek minősülnek, e tárgyban a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult eljárni.

**U2****Elektronikus hírközlési szolgáltatókat nyújtó szolgáltatók földrajzi szám felhasználásának vizsgálata (H6/2008)**

A vizsgálat a 2007. évben végzett felmérést követően 2008-ban a hatóság a vizsgált 95 szolgáltató közül 27 esetében állapította meg jogszerűtlen földrajzi szám felhasználást, és hívta fel a szolgáltatókat az azonosítók használatával kapcsolatos szabályok betartására. A telefon szolgáltatók számára kijelölt számmezők használatának ellenőrzése két szempontból is fontos. Az azonosítók **korlátos állami erőforrások**, így használatuk egyrészt szigorú szabályokhoz, másrészt díjfizetéshez kötött. Az azonosítók használatához másik oldalról olyan, az előfizetők és a piac szempontjából is **jelentős jogosultságok kötődnek**, mint a számhordozhatóság; a számhordozhatóságnak pedig feltétele a Központi Referencia Adatbázisban szereplő adatok hitelessége. A fenti érdekek érvényesítése céljából ellenőrizni kell, hogy azok a szolgáltatók, amelyek jogosulatlanul használják a földrajzi számokat (annak érdekében, hogy a közvetlen összekapcsolás költségeit elkerüljék), és a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatóval már RIO alapon szerződött más szolgáltatók számait használják, végrehajtották-e a hatósági felhívásokban foglaltakat.

**U3****A mobiltelefon szolgáltatók általános szerződési feltételeivel kapcsolatban előírt módosítások utóellenőrzése (K3/2008)**

A hatóság 2008-ban kiemelt feladatként, teljes körűen vizsgálta a három mobil rádiótelefon szolgáltató általános szerződési feltételeinek jogszerűségét. Mindhárom szolgáltató esetében számos jogsértő feltételt állapított meg, és felhívta a szolgáltatókat a megfelelő módosításra. A hatóság vizsgálja a benyújtott módosításokat, illetve elemzi, hogy azok megfelelően illeszkednek-e az általános szerződési feltételek egységes rendszerébe. Amennyiben a felhívásban foglaltakat nem hajtották végre, bírság kiszabásával kényszeríti ki a hatóság a döntések végrehajtását, illetve korábban fel nem tárt, a módosítások következtében előálló új jogsértések esetén ismételten felhívással él.

**U4****Az Invitel Távközlési Zrt. előfizetői szerződéseinek ellenőrzése (TK1/2008)**

A hatóság 2008-ban az ügyészség és az állampolgári jogok országgyűlési biztosának kezdeményezésére, valamint a hatósághoz érkezett rendkívül nagyszámú, a szolgáltató szerződéskötési eljárását kifogásoló beadvány alapján felülvizsgálta a szolgáltató teljes általános szerződési feltételét. Az eljárás eredményeként a hatóság felhívta a szolgáltatót a megfelelő módosítások elvégzésére. A 2009-es eljárásban ellenőrzi a hatóság azt is, hogy az általános szerződési feltételek felülvizsgálatával párhuzamos zajló, a szolgáltató szóbeli szerződéskötésre vonatkozó gyakorlatával és szolgáltató szabályozással kapcsolatban hozott, az általános szerződési feltételek módosítását elrendelő hatósági döntést a szolgáltató megfelelően végrehajtotta-e

**U5****A digitális műsorterjesztő szolgáltatók előfizetői szerződéseinek ellenőrzése (U1/2008)**

A 2008-as utóellenőrzés során a hatóság vizsgálta, hogy a műholdas műsorterjesztő szolgáltatók (UPC, DIGI TV) és a Magyar Telekom az IPTV szolgáltatás vonatkozásában alkalmazott általános szerződési feltételeire vonatkozó korábbi hatósági döntéseket megfelelően végrehajtotta-e. A vizsgálat eredményei szerint egyik szolgáltató sem tett eleget a hatóság felhívásának, ezért határozatban bírság kiszabása mellett ismételten kötelezte a hatóság e szolgáltatókat a megfelelő módosításokra. 2009-ben sor kerül az e határozatokban foglaltak, valamint a határozatok kiadása után tett egyéb módosítások alapján a tételes felülvizsgálatra.

**U6****Berendezés piacfelügyeleti utóellenőrzés**

Az utóellenőrzések alapvető célja, hogy a hatóság kikényszerítse az általa hozott határozatok végrehajtását, ezáltal érvényt szerezve úgy a vonatkozó jogszabályi előírásoknak és a hatóság által meghozott határozatoknak, mint a tisztességes piaci verseny érdekeinek. Fontos továbbá, hogy a határozatokban előírt kötelezettségek kikényszerítésével nő a hatóság tevékenységének hatékonysága a berendezések piacfelügyeletének területén.