



NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG



## **A Nemzeti Hírközlési Hatóság 2010. évi piacfelügyeleti terve**

## TARTALOM

I. Bevezetés	1
II. A Tanács által előírt kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése	12
III. Kiemelt piacfelügyeleti feladatok	13
IV. Elektronikus hírközlési piacfelügyelet	16
V. Postai piacfelügyelet	21
VI. Berendezések piacfelügyelete	22
VII. Utóellenőrzés	24

## I. Bevezetés

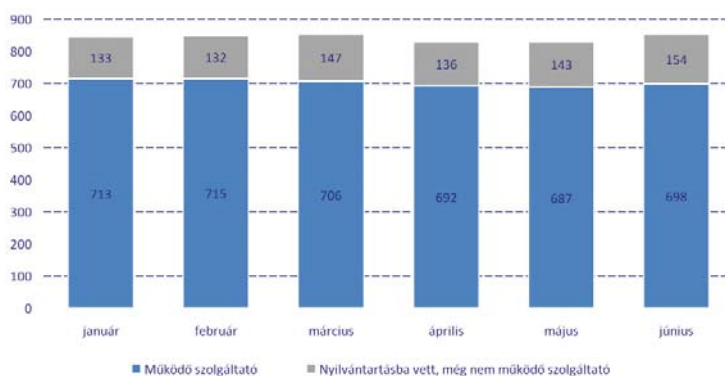
A Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) piacfelügyeleti tevékenysége összetett és szerteágazó területekre terjed ki a hírközlésben. Ide tartozik az *elektronikus hírközlés* felügyelete, mely tartalmazza a szolgáltatások minőségének ellenőrzését, a fogyasztók<sup>1</sup> (előfizetők<sup>2</sup>, felhasználók<sup>3</sup>) érdekeit védő garanciális szabályok érvényesítését, valamint magába foglalja a hírközlő végberendezések, és a nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések forgalmazásának felügyeletét is. A *hírközlés*, mint tágabb fogalom a *postai szolgáltatásokra* is kiterjed. A piacfelügyelet maga nem csupán ellenőrzést, felügyeletet és eljárást jelent, hanem a hírközlési piac változásainak figyelemmel kísérését, elemzését, és szükség esetén jogalkotás kezdeményezését.

A piacfelügyeleti terv tartalmazza a Nemzeti Hírközlési

hogyan e tevékenység szoros összefüggésben van a piacfelügyelet során érvényesítendő célokkal.

A hírközlés – az árbevétel alakulását és a felhasználók számának növekedését figyelembe véve – egyike a legdinamikusabban fejlődő iparágaknak, melyet nagyszámú

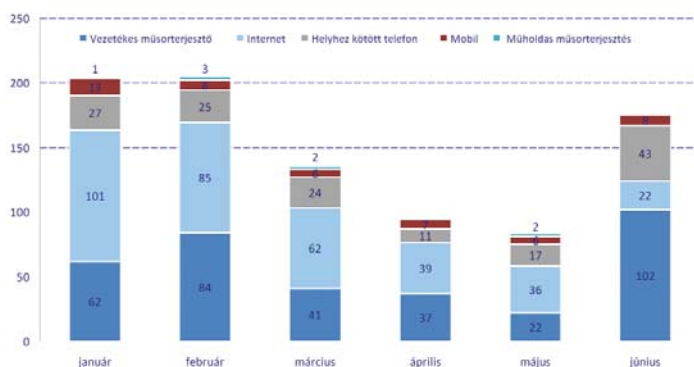
**Az előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számának alakulása, 2009. I. félév**



1. diagram

(1. diagram) piaci szereplő, áttekinthetetlenül széles szolgáltatási kínálat, változó szabályozási környezet jellemző.

**Az ÁSZF módosítások szolgáltatási területenkénti megoszlása, 2009. I. félév**



2. diagram

Hatóság Tanácsának hatáskörébe tartozó, a jelentős piaci erővel kapcsolatban hozott határozatok végrehajtásának ellenőrzésére vonatkozó feladatokat is, tekintettel arra,

sem érheti a fenti szempontok miatt; valamennyi szolgáltatótól a szerződéses feltételek szerint meghatározott szolgáltatást a megfelelő minőségben meg kell kapnia.

E piacon több száz szolgáltató van jelen, a néhány tucat előfizetővel rendelkezőtől a több milliós felhasználói kört kiszolgálóig. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban<sup>4</sup> foglalt kötelezettségeket azonban valamennyi piaci szereplőnek be kell tartania, függetlenül piaci súlyától, szakmai tapasztalatól, a rendelkezésére álló anyagi forrásoktól.

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevétele során semmilyen hátrány

<sup>1</sup> Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 188. § 28. **Fogyasztó:** bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

<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 igénybevitelére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

<sup>3</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>4</sup> Eht. 188. § 16. **Elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály:** e törvény felhatalmazása alapján a törvény végrehajtása tárgyában kibocsátott jogszabály, elektronikus hírközlésre vonatkozó, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus, valamint a hatóság határozata.

A szolgáltatások igénybevevőinek folyamatos növekedése mellett állandóan változik a nyújtott szolgáltatások tartalma, illetve teljesen új szolgáltatások jelennek meg. Ez, valamint a változások gyorsasága, és az ehhez kapcsolódó nagyszámú általános szerződési feltétel módosítás (2. diagram) jelentős kockázatot jelent a piacfelügyelet szempontjából elsődleges fogyasztói (előfizetői, felhasználói) garanciák biztosítása során, mert az előfizetők megszerzése és megtartása, újabb és újabb ajánlatokkal való megkeresése során gyakran háttérbe szorul az őket megillető jogosultságok biztosítása.

A hatóság piacfelügyeleti tevékenységének alapvető célja az elektronikus hírközlési piac zavartalan, eredményes

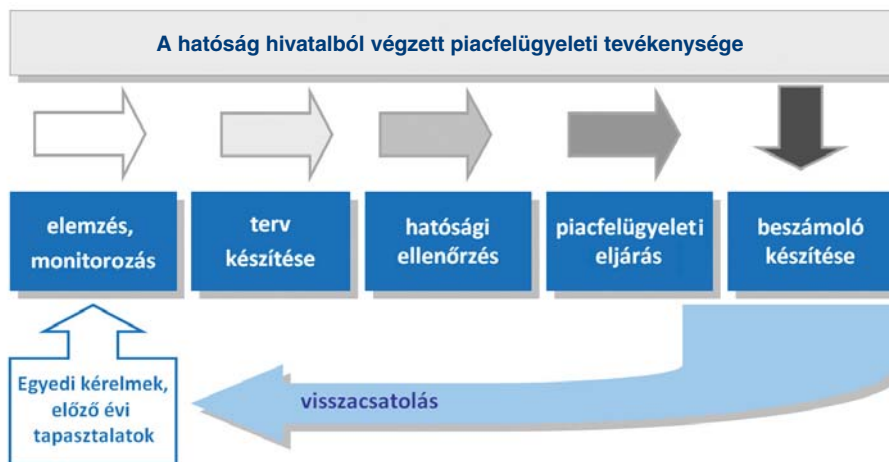
működésének, az elektronikus hírközlési tevékenységet végzők és a felhasználók érdekei védelmének, a tisztességes és hatékony piaci verseny fenntartásának elősegítése<sup>5</sup>. Ezek érvényesülése pusztán hatósági eszközökkel hatékonyan nem biztosítható, elengedhetetlen a szolgáltatók együttműködése, önkéntes jogkövető magatartása.

Ezért a hatóság minden esetben biztosítja az ún. soft law eszközök alkalmazása keretében az egyes felmerülő problémák egyeztetéssel történő megoldását – ebben a hírközlési fogyasztói jogok képviselője (HFJK, Képviselő) is jelentős szerepet játszik –, azonban ha a hatóság felhívása ellenére továbbra is jogsértések tapasztalhatók, súlyos szankciókat alkalmaz. ■

## 1. A hatóság hivatalból végzett piacfelügyeleti tevékenysége

A hatóság piacfelügyeleti tevékenysége a **hírközlési piac működésének figyelemmel kísérésén** (pl. KTV és szélessávú felmérés), az egyedi kérelmek és az előző évi

melyek azok a területek, amelyek ellenőrzését a hatóság indokoltan tartja, másrészt összefoglaló képet ad a hatósági eljárások során feltárt problémákról és az



1. ábra

tapasztalatok elemzésén alapul. Az elemzések ezen túl elősegítik a jogalkotási feladatok teljesítését, esetleges ágazati döntések meghozatalát, illetve olyan problémákat tárhatnak fel, melyekre a hatóságnak önállóan, vagy más társhatóság eljárását kezdeményezve reagálnia kell. Az elemzés alapján összeállított terv szerint lefolytatott eljárásokról a hatóság **beszámolót készít** (1. ábra). Mind a terv, mind a beszámoló – azok közzététele útján – jelzi a piac valamennyi szereplője számára, hogy egyrészt

azokkal kapcsolatos hatósági döntésekről. A **hatósági ellenőrzések** keretében a hatóság – jogsértés feltárása esetén – a fokozatosság elvét betartva felhívás kiadásával nyújt lehetőséget arra, hogy a szolgáltatók önkéntes jogkövetéssel tegyenek eleget az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglaltaknak. Amennyiben a hatóság megállapítja, hogy a felhívásokban foglaltaknak az érintettek nem tettek eleget, hivatalból **piacfelügyeleti**

**eljárást** indít és jogszabályban meghatározott szankciót alkalmaz.

A hatóság piacfelügyeleti hatáskörében eljárva, sajátos fogyasztóvédelmi feladatai keretében a hírközlési szolgáltatást igénybe vevők (elektronikus hírközlési és postai szolgáltatások) beadványait (kérelmeit, bejelentéseit, a postai piacfelügyelet esetében: panaszait) kivizsgálja és a szolgáltatók jogkövető magatartásának kikényszerítése érdekében intézkedik. ■

<sup>5</sup> Eht. 67. § (1) bekezdés

## 2. A piacfelügyeleti terv végrehajtásának eljárási rendszere: a hatósági ellenőrzésen alapuló modell

Valamennyi, hivatalból indított piacfelügyeleti eljárás egy-egy sorrendben, azonos eljárási lépések szerint történik. A hatóság első lépésként hatósági ellenőrzés keretében akár helyszíni ellenőrzéssel, akár a nyilván- tartás adatai alapján, akár elrendelt adat- szolgáltatással felméri és elemzi, hogy történt-e, valószínű-e jogsértés a vizsgált témában.

Amennyiben az ellenőrzés jogsértést tár fel, **felhívás** kiadására kerül sor. A felhívás nagy előnye, hogy egyrészt lehetőséget nyújt a szolgáltató számára, hogy önkéntes jog- követés keretében korrigálja a nem meg- felelőséget, másrészt gyors és hatékony eszköz arra, hogy a hatóság kezdeményez- ze a jogsértés elhárítását. Az ellenőrzés kö- tetlenebb formájából adódóan több lehetősé- get nyújt az adott helyzetben a leghaté- konyabb hatósági eszköz alkalmazásának megválasztására, továbbá elősegíti a hatósági erőforrá- sok koncentrációját, elosztását. A hatósági ellenőrzéses modellben nem kerülhet sor arra, hogy következmények

nélkül maradjon, ha a szolgáltatók a hatósági kötele- zéseket nem hajtják végre. A hatósági **ellenőrzés**→**utó- ellenőrzés**→**piacfelügyeleti eljárás** folyamatra épülő



2. ábra

modell (2. ábra) garantálja a jog- szerű magatartás kikényszeríté- sét. Az ellenőrzés funkciójánál meg kell jegyezni, hogy annak

csak egyik eleme a jogsértések feltárása, elhárítása. A másik, ezzel egyenértékű funkció a szolgáltatók tevő- kenységének folyamatos kontroll alatt tartása, a hatósági felügyelet tudatának fenntartása. ■

## 3. Az alkalmazható hatósági eszközök

Ahhoz, hogy az Eht.-ban a hatékony verseny fenntartásá- ra, továbbfejlesztésére, a fogyasztói (felhasználói, előfize- tői) jogok érvényesülésére vonatkozó társadalmi célok érvényesüljenek, elengedhetetlen, hogy a szolgáltatók az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglal- taknak, hálózati (összekapcsolási, hozzáférési) és elő- fizetési szerződésekben (egyedi előfizetési szerződések, általános szerződési feltételek) foglaltaknak **önkéntes jogkövetés útján tegyenek eleget**. Az önkéntes jog- követésnek azokban a kérdésekben is érvényesülnie kell, melyet a közjog tételesen nem határoz meg, ha- nem a szolgáltatók **önszabályozás** keretében alakít- tanak ki (3. ábra). Az önszabályozás érvényesül például az általános szerződési feltételek elektro- nikus hírközlésre vonatkozó szabályokban tété- lesen nem meghatározott tartalmában, vala- mint a szolgáltatás minőségére vonatkozó cél- értékek vállalása során. Jogállamban ez a jo- gok érvényesülésének leghatékonyabb módja.

A hatóság feladata, hogy a fokozatosság elvét betartva egyrészt biztosítsa az önkéntes jogkövetés lehetőségét (ehhez igazodik a hatósági ellenőrzéses modell, valamint az ún. soft law eszközök alkalmazása), másrészt ellen- őrizze az önszabályozás keretében kialakított feltételek teljesülését. Az önszabályozás lehetősége következik



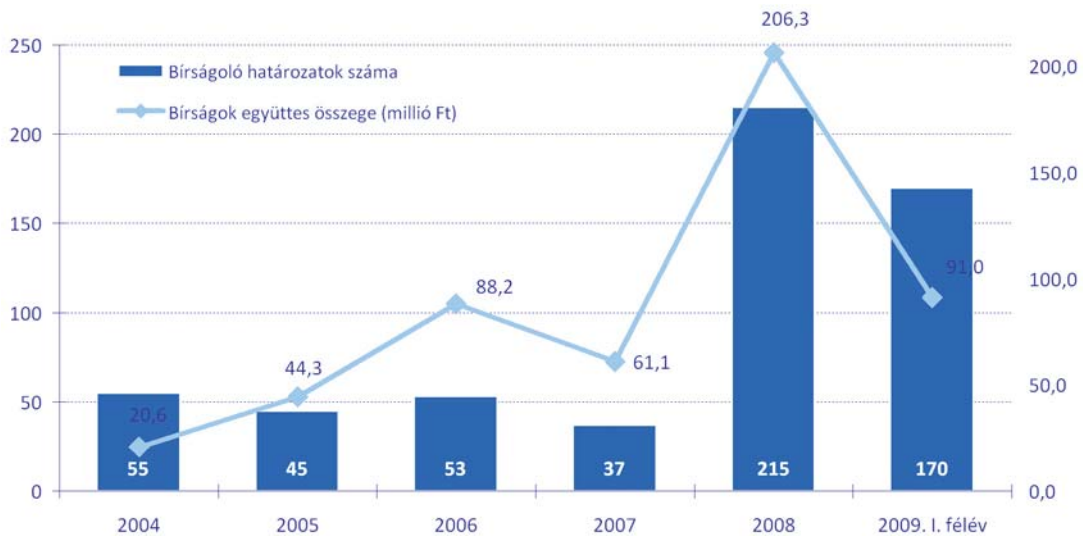
3. ábra

abból, hogy bár az elektronikus hírközlési szolgáltatások feltételei a hírközlési joganyag által rendkívül részletesen szabályozottak, mégiscsak alapvetően polgári jogi jellegű szerződések, így bizonyos kérdésekben érvényesülnie kell a civiljog megengedő (diszpozitív) szabályainak, de ez az önszabályozás sosem lehet egyoldalú, a szerződési feltételeket kialakító fél érdekeit a másik fél kárára érvényesítő.

- a jogsértő kötelezésére, hogy hozzon nyilvánosságra meghatározott információkat,
- a tényállás tisztázása során megszerzett információk hatóság általi nyilvánosságra hozatalára,
- a jogsértő költségén a határozat országos napilapban történő közzétételére.

Bár a hatóság határozatait és felhívásait közzéteszi, valamint rendszeresen kommunikálja a kiemelt ügyekben

**A bírságoló határozatok száma és az összes bírság 2004-2009. I. félév**

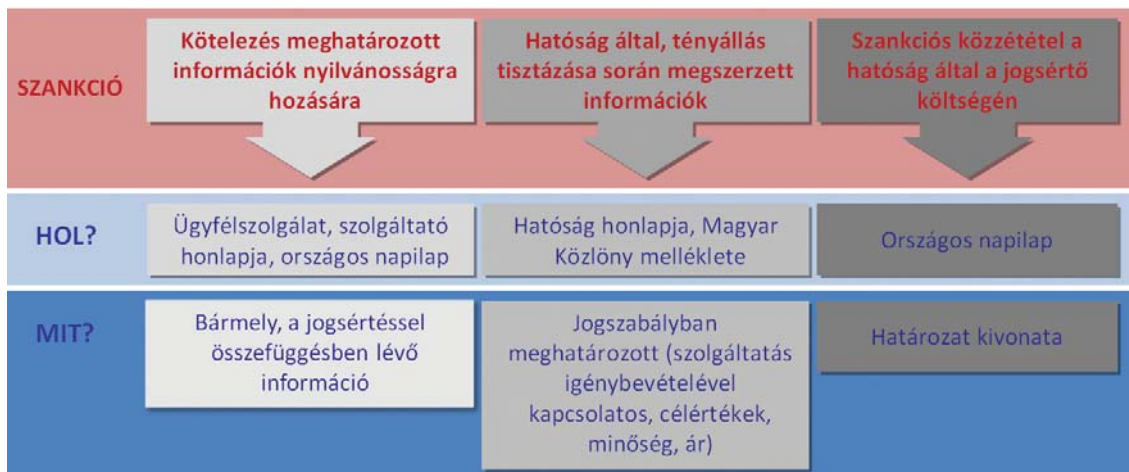


**3. diagram**

A hatóság által eddig leggyakrabban alkalmazott szankció, a bírság (3. diagram). A bírság mellett a hatóság egyre gyakrabban alkalmazza a nyilvánosságot, mint jogkövetkezményt a jogsértő szolgáltatókkal szemben. Ezen túlmenően a hatóság jogosult

- hivatalból indított eljárásokban a jogsértő kötelezésére az eljárási költségek megtérítésére,

hozott döntéseit, a nyilvánosság, mint hatósági eszköz alkalmazásában további lehetőségek vannak. A 2010-es terv végrehajtása során a hatóság törekszik arra, hogy a bírságok helyett vagy mellett egyre inkább a nyilvánosságot, mint kényszerítő eszközt alkalmazza, mert így fokozottabban érvényesülhet a fogyasztók tájékoztatása (4. ábra). ■



**4. ábra**

## 4. A fogyasztói tudatosság program és a piacfelügyeleti terv viszonya

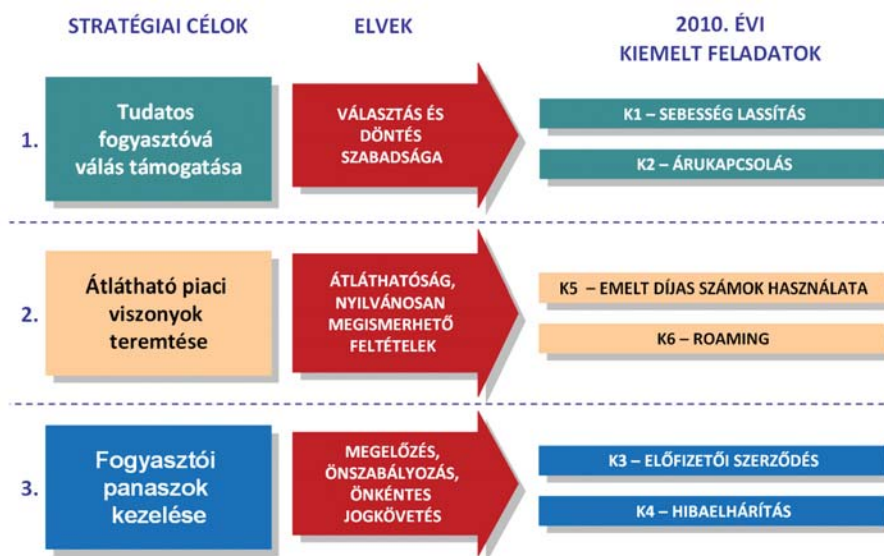
Mind a közösségi, mind a hazai szabályozásban egyre hangsúlyosabb szerep jut a fogyasztói érdekek védelmének. Ezen érdekek, értékek védelme a hatóság stratégiai céljai között is szerepel. A stratégia megvalósítása egy, a korábbiakhoz képest módosított hatósági szerepet igényel, mely elősegíti a **fogyasztók 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 2010. évi piacfelügyeleti terv – a 2009. évihez hasonlóan – igazodik a stratégiai célokhoz, az egyes fel-

adatok kitzúzése és végrehajtása fő szempontként az Eht. alapelveinek érvényesülését, a piacfelügyeletre vonatkozó szabályok betartását, emellett a programból eredő követelmények teljesítését is szolgálja (5. 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 az Eht. 126. § biztosította keretek között közreműködik. ■



5. ábra

### 4.1. A tudatos fogyasztóvá válás támogatása

A hatóság kiemelt feladatai között szerepel az internet-szolgáltatók által a hálózat és a szolgáltatás biztonságára történő hivatkozással végzett, az előfizető által igénybe vehető le- és feltöltési sebesség lassítása, korlátozása (K1). Ez a tevékenység abból a szempontból érthető és elfogadható, hogy – technikai megvalósítástól függően – az egyes előfizetők felhasználási szokásai befolyásolják a

többi előfizető által elérhető sávszélességet (mert a szolgáltató által biztosítható sávszélesség véges), de a hatóság olyan megoldásokat is talált, melyek alapvetően jogellenesek. Nem fogadható el, hogy a nagyobb adatmennyiség le- vagy feltöltése miatt egyfajta szankció jellegű intézkedést alkalmazzon a szolgáltató az előfizetővel szemben (szolgáltatás korlátozása). Amennyiben a nyúj-

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

tott internetszolgáltatás során az elérhető sávszélesség csökkentésére van szükség a szolgáltatás biztonságának fenntartása céljából, úgy erről az előfizetőt értesíteni kell, illetve a szerződés megkötése során fel kell hívni a felhasználó figyelmét a szolgáltatás jellemzőire, így biztosítva, hogy valamennyi lényeges információ birtokában dönthessen.

A fogyasztóknak tudniuk kell, hogy nem kötelesek olyan szolgáltatásokra szerződést kötni, melyek nem nélkülözhetetlenek egy előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez. Ezért a hatóság kiemelt feladat keretében (K2) ellenőrzi, hogy alkalmaznak-e a szolgáltatók árukapcsolást.

## 4.2. Átlátható piaci viszonyok kialakítása

Az emelt díjas szolgáltatások igénybe vétele során az előfizető (felhasználó) számára nem látható át, hogy valójában milyen szolgáltatásért és kinek fizet. Az emelt díjas szolgáltatás három elemből épül fel. Egyrészt a telefonszolgáltató által az előfizető számára biztosított helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon szolgáltatásból, melynek keretében az előfizető a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott előfizetői számról hívásokat kezdeményezhet, és a kezdeményezett hívást a szolgáltató saját vagy más szolgáltató hálózatában végződteti. Továbbá a telefonszolgáltató lehetővé teszi, hogy az előfizető a fenti telefonszolgáltatás keretében az emelt díjas számokhoz tartozó tartalom- vagy információszolgáltatást igénybe vegye. A harmadik elem pedig maga a tartalom, melyet a telefonszolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álló tartalomszolgáltató (a számhasználó) nyújt. E szolgáltatási rendszerhez speciális szerződéses jogviszonyok tartoznak. Az előfizető és a szolgáltató között külön rendeletben szabályozott egyedi előfizetői jogviszony, míg a telefonszolgáltató és a számhasználó között speciális előfizetői jogviszony áll fenn. Ebből következően – amennyiben a szolgáltatásért (szolgáltatásokért) fizetendő díjjal kapcsolatban vita merül fel, nehezen tisztázhatóak a felelősségi viszonyok. A hatóság 2009-ben ellenőrizte a nem aktív emelt díjas szolgáltatásokkal kapcsolatos jogsértéseket, 2010-ben megtörténik a kiadott hatósági döntések utóellenőrzése, illetve e terület más szempontból történő vizsgálata (K5).

A tudatos fogyasztóvá válás elősegítésére a hatóság 2007 óta elemzi és közzéteszi a szolgáltatások minőségi jellemzőit, mely alapvető információkat nyújt a fogyasztók számára az elérhető szolgáltatásokról.

Kiegészül az elemzés a szolgáltatók által az általános szerződési feltételekben kínált sávszélesség és az ehhez kapcsolódó garantált sebességek kimutatásával (H4).

Mindkét, fenti összehasonlító elemzés egyben bekerül a TANTUSZ portál rendszerébe is, így biztosítva, hogy az egyes szolgáltatások árai mellett a fogyasztók a minőséget is figyelembe vehessék. ■

A korábbi években jelentős problémát jelentett a rendkívül magas díjazású, és költségekkel nehezen indokolható roaminghívások kezelése. A 2007-ben<sup>7</sup> kiadott közösségi rendelet szabályozta az ilyen hívásokért felszámítható legmagasabb díjat, míg 2009-ben<sup>8</sup> hasonló szabályozás lépett érvénybe az adatátviteli szolgáltatásokkal kapcsolatban. A szolgáltatókat a kötelezettség teljesítésének ellenőrzését elősegítendő adatszolgáltatási kötelezettség terheli, melyet a felülvizsgálatot követően a hatóság megküld az Európai Bizottság részére (K6).

A H2 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 közzétesz, elősegítve egyrészt a jogalkotási munkát, másrészt lehetővé téve, hogy a szolgáltatók megfelelő üzleti magatartást alakítsanak ki. A hatóság e stratégiai feladathoz kapcsolódóan elemzi a szélessávú ellátottság helyzetét (H1) is.

Az átlátható piaci viszonyokhoz hozzátartozik, hogy az előfizetők tudatában vannak, hogy az egyedi előfizetői szerződésből és az általános szerződési feltételekből álló előfizetői szerződések szolgáltató általi egyoldalú módosítására milyen okokból és jogszerűen kerül-e sor (H15). A szolgáltatók általában a körülményekben bekövetkezett

<sup>7</sup>Az Európai Parlament és Tanács 717/2007/EK rendelete

<sup>8</sup>Az Európai Parlament és Tanács 544/2009/EK rendelete



lényeges változásra<sup>9</sup> hivatkoznak – jellemzően a díjak emelésekor – anélkül, hogy e változásokról pontos leírást adnának.

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 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.)

### 4.3. A fogyasztói panaszok kezelése

A piacfelügyeleti terv a hatóság hivatalból folytatott tevékenységének 2010-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, valamint a HFJK-hoz tett bejelentések 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 az internetszolgáltatók esetében (K3), és utóellenőrzés keretében vizsgálja a hatóság a korábbi években már vizsgált és jogsértőnek talált szerződések kijavítását (U1), valamint az általános szerződési feltételek kötbérre és a szolgáltatás **szüneteltetésére** vonatkozó szabályozásához kapcsolódó követelmények betartását (H6 és H7), és az egyoldalú szerződésmódosítások során alkalmazandó szabályok betartását (H15).

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 **P3** 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. ■

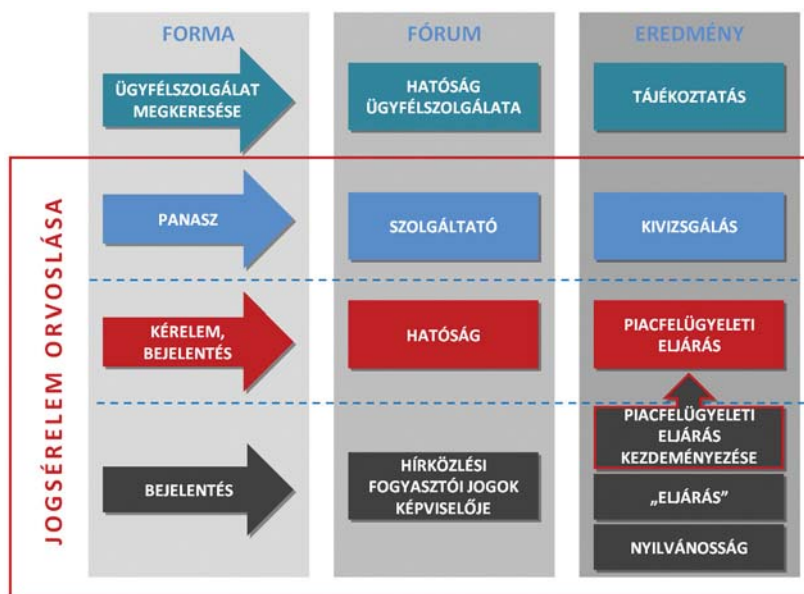
Az előfizetőket megillető jogosultság, hogy a megfizetett ellenérték fejében megkapják a szolgáltatást a megfelelő minőségben, és amennyiben ennek nyújtása során valamilyen hiba merül fel, a szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül elhárítsa. A hatóság kiemelt feladatként ellenőrzi a hibák nyilvántartását és a szolgáltatók által az általános szerződési feltételekben vállalt határidők betartását (K4). Ugyancsak ellenőrzi a hatóság az előfizetői panaszok kivizsgálására és megválaszolására vonatkozó 30 napos határidő betartását (H9), illetve azt, hogy az előfizetői díjtartozások esetén minden kötelező garanciális elem (megfelelő határidőben és formában történő értesítés) érvényesül-e a gyakorlatban (H13).

Tekintettel arra, hogy évek óta visszatérő probléma a szolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatának elérhetősége, ezért a hatóság két feladat keretében ellenőrzi egyrészt az ügyfélszolgálati telefonszámokhoz kapcsolódó hívásdíjakat, másrészt a call centerek működését (H10 és H11). ■

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

## 5. A piacfelügyeleti feladatok meghatározása

A piacfelügyeleti terv készítését megelőzően a hatóság elemzi az előző évi tapasztalatokat, illetve a hatósághoz forduló fogyasztók által jelzett problémákat. A problémák megoldására négy fórum áll rendelkezésre (6. ábra).



6. ábra

A hatóság ügyfélszolgálatára tájékoztatást és segítséget nyújt a hozzá fordulóknak lényegében a hatóság kompetenciájába tartozó valamennyi kérdésben (4. diagram), és arról, hogy esetlegesen elszenvetett jogsérelmüket milyen fórum előtt és milyen formában orvosolhatják.

Az előfizetői panaszok kivizsgálása elsődlegesen a szolgáltató feladata. Ha e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy az előfizető a vizsgálat eredményével nem elégedett, akkor fordulhat a hírközlési fogyasztói jogok képviselőjéhez<sup>10</sup> [bejelentést tehet (6. diagram)], aki az ő érdekében fellépve – nem hatósági eljárás keretében – megkísérli a jogsérelm orvoslását. Amennyiben a HFJK ismétlődő és súlyos jogsértéseket tapasztal, kezdeményezheti, hogy a hatóság hivatalból indítson piacfelügyeleti eljárást. Az előfizetők kérelem vagy bejelentés útján a hatóság eljárását

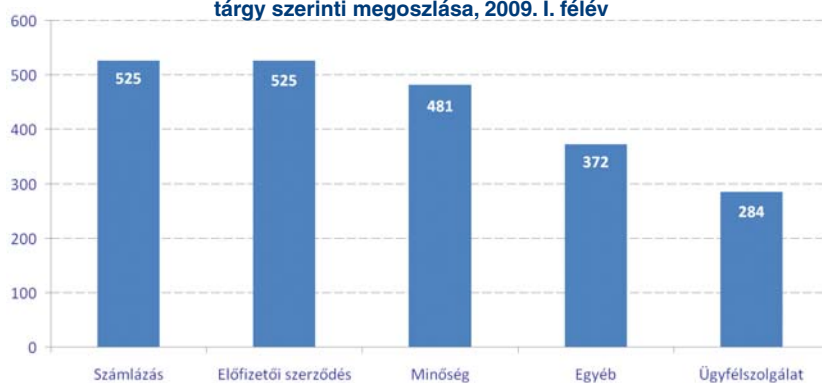
is kezdeményezhetik (5. diagram), mely során – amennyiben a kérelem megalapozott – szankció megállapítására is sor kerülhet a jogsértő szolgáltatóval szemben. Ebben az esetben azonban hangsúlyozni kell, hogy az

előfizető konkrét problémáját (pl. a szerződés érvénytelensége, esetleges kártérítési igény) csak bíróság előtt lehet orvosolni, ezek a polgári ügy körébe tartoznak; a hatóság, mint közigazgatási szerv csak a jövőre nézve, a közérdek érvényesítése céljából, a további jogsértésektől való visszatartás érdekében intézkedhet.

A hatósághoz érkezett megkereséseket, kérelmeket, illetve a Képviselőhöz benyújtott bejelentéseket tárgy szerinti felosztásban vizsgálva megállapítható, hogy az előfizetők alap-

vető problémái a számlázás és az előfizetői szerződés köré csoportosulnak, de jelentős gondot jelent az internetszolgáltatás minősége, az ügyfélszolgálat, a hiba- és panaszkezelés. A számlázással kapcsolatban kérelemre

A hatóság ügyfélszolgálatára érkezett megkeresések tárgy szerinti megoszlása, 2009. I. félév

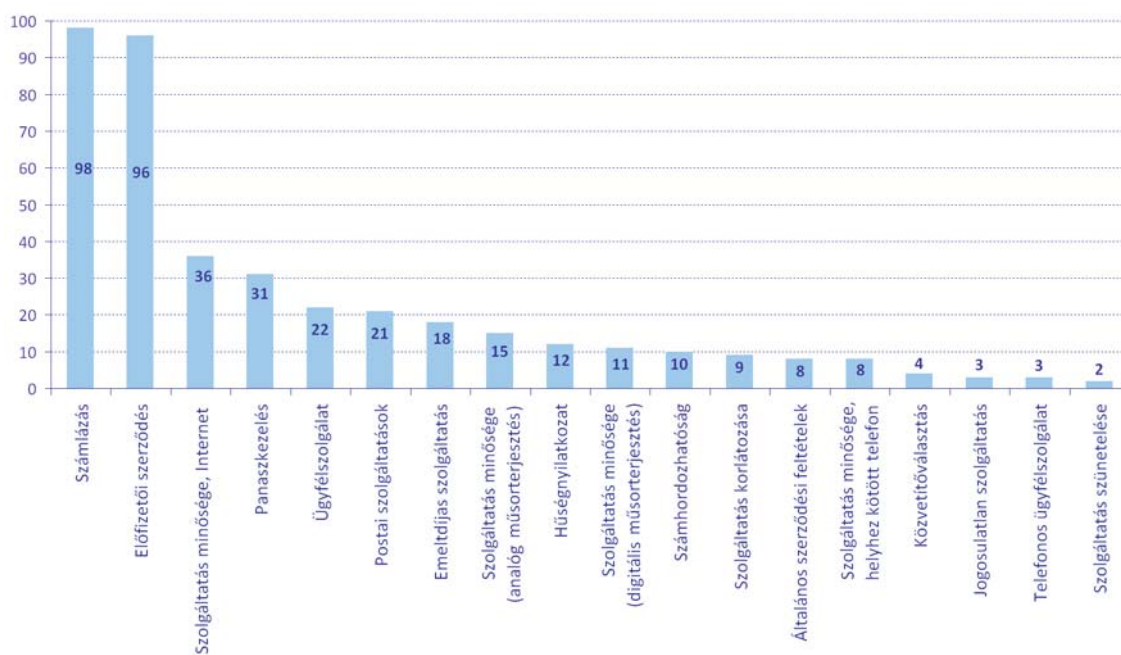


4. diagram

indult eljárásban a hatóság csak azt vizsgálhatja, hogy az az általános szerződési feltételeknek megfelelően történt-e, az előfizető megfelelő tájékoztatást kapott-e, betartotta-e a szolgáltató a díjtartozás esetén követendő szabályokat.

<sup>10</sup>Eht. 126. § (2) bekezdés

A kérelmek tárgy szerinti megoszlása, 2009. I. félév

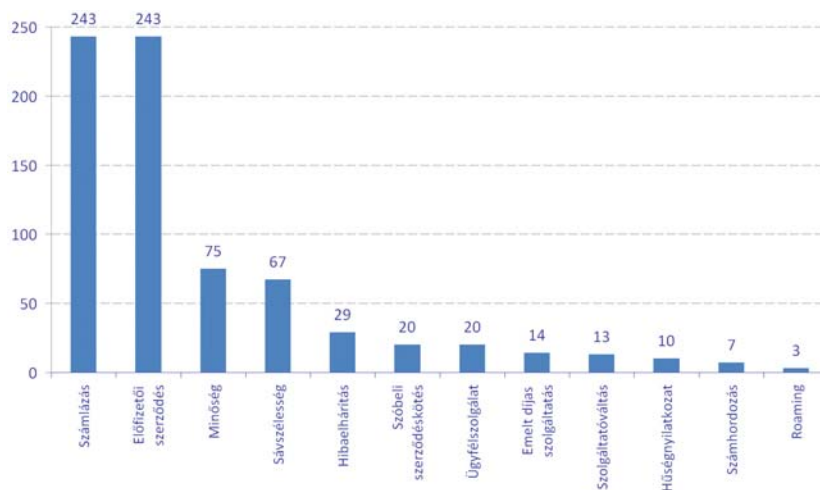


5. diagram

E problémakörhöz igazodik közvetetten az emelt díjas szolgáltatás ellenőrzése (K5; tekintettel annak magasabb díjára a felhasználók esetenként rendkívül magas számlatartozást is felhalmozhatnak).

A hatóság a fogyasztók jelzései alapján ellenőrzi az internetszolgáltatás minőségének biztosításához kapcsolódó követelmények betartását (H12), valamint elemzi és közlésezi a minőségre vonatkozó adatokat (H4).

A hírközlési fogyasztói jogok képviselőjéhez érkezett bejelentések tárgy szerinti megoszlása, 2009. I. félév



6. diagram

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos panaszok annak megkötésére, felmondására, az alkalmazott kötbérre, az áthelyezésre vonatkoznak jellemzően. E területeket a hatóság a fentiekben már leírtak szerint ellenőrzi 2010-ben (K3, H6, H7, H15).

H10; a call centerekre vonatkozóan: H11).

A hiba- és panaszkezeléssel kapcsolatos előírások betartását 2010-ben a hatóság külön feladatok keretében ellenőrzi (K4, H8 és H9). ■

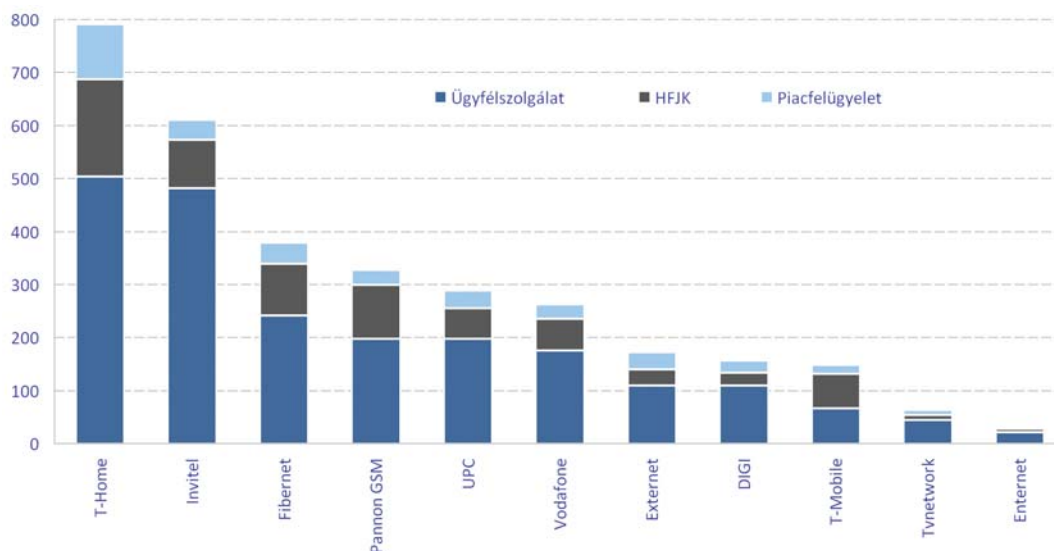
Az ügyfélszolgálatok ellenőrzésével kapcsolatos hatáskör megoszlik a fogyasztóvédelmi és a hírközlési hatóság között. A piacfelügyeleti tervben ennek megfelelően az ügyfélszolgálatok telefonon történő elérhetőségével kapcsolatos feladatok szerepelnek (a hívásdíj esetében:

## 6. Az ellenőrzés alá vont szolgáltatók kiválasztása

Az *indokolt módon való eljárás* és a *hatékonyság*, mint eljárási alapelveknek<sup>11</sup> való megfelelés érdekében a hatóság az ellenőrzés alá vont szolgáltatókat **előzetes elemzés** alapján választja ki.

Az adott szolgáltatás, vagy valószínű jogsértő gyakorlat meghatározását követően ki kell választani azt a szolgáltatói kört, mellyel szemben a hatóság a vizsgálatot lefolytatja. Az ellenőrizendő szolgáltatók kiválasztását alapve-

A hatósághoz érkezett panaszok szolgáltatók szerint, 2009. I. félév

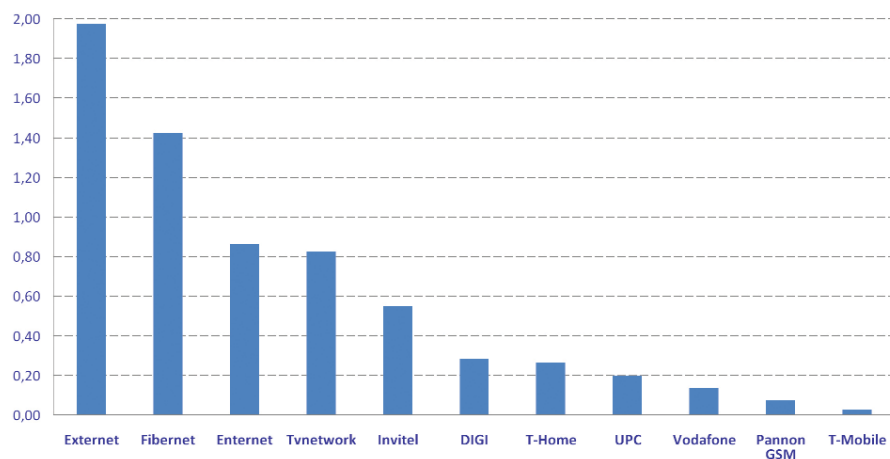


7. diagram

Az egyedi kérelmek, ügyfélszolgálati megkeresések, a hírközlési fogyasztói jogok képviselőjéhez tett bejelentések, a hatóság tudomására jutott egyéb tények meghatározzák, hogy melyek azok a problémák, amelyeket a hatóságnak meg kell oldania.

tően meghatározzák a 7. és 8. diagramon feltüntetett adatok (egy szolgáltató tevékenységét jobban jellemzi a vele szemben benyújtott beadványok az előfizetői számra vetítése, hiszen valószínűsíthetően a legtöbb előfizetővel rendelkező szolgáltatóra érkeznek a legtöbb panasz).

A hatósághoz érkezett panaszok szolgáltatók szerint, 1000 előfizetőre vetítve, 2009. I. félév



8. diagram

<sup>11</sup>Eht. 24. §

A szolgáltatók kiválasztására irányuló elemzés figyelembe veszi a rendelkezésre álló **hatósági erőforrásokat**, és ehhez rendelve a sokaságot jól jellemző 10-20 százalékos reprezentatív minta alapján meghatározza a vizsgálandó szolgáltatói kört, azt is figyelembe véve, hogy a vizsgálat lehetőleg **minél nagyobb előfizetői létszámot érintsen**. Másik fontos alapszabály, hogy az adott évben az azonos szolgáltatási területen működő, közel azonos nagyságú előfizetői körrel rendelkező szolgáltatókat egy, vagy lehetőleg ugyanannyi tervfeladat érintsen. E szabály biztosítja az *egyenlő elbánás* elvének érvényesülését.

Értelemszerűen nincs szükség az érintett szolgáltatói kör mintavételes meghatározására, amennyiben az ellenőrzés vagy felmérés valamennyi szolgáltatóra kiterjed, vagy az eljárás alanyai csak jogszabályban meghatározott szolgáltatók lehetnek, mint pl. a tanácsi ügyek esetében a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók, az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében az e tárgyban a miniszterrel szerződést kötött, vagy a miniszter által kijelölt szolgáltatók.

Az **utóellenőrzések esetében** pedig azon szolgáltatók vizsgálatára kerül sor, amelyeket a hatóság korábban akár felhívott az önkéntes jogkövetésre, akár határozatban számára tételes kötelezettséget írt elő, vagy vele szemben bírságot alkalmazott.

További általános szabály, hogy a hatósághoz tájékoztatói igénnyel forduló, valamint az eljárások lefolytatását kérő ügyfelek által jelzett problémákra a hatóságnak reagálnia kell, és az egyedi ügyekben jelentkező jogsértéseket általános jelleggel, akár a szolgáltató teljes tevékenységének felülvizsgálatával, akár az adott tárgyban érintett valamennyi szolgáltató ellenőrzésével kell elhárítania. Ezen esetekben a vizsgálandó szolgáltatói kört, vagy szolgáltatási területet közvetett módon a hatósághoz forduló ügyfelek határozzák meg.

Az ellenőrzés alá vonandó szolgáltatók kiválasztása során a hatóságnak úgy kell eljárnia, hogy egyrészt reagáljon a benyújtott kérelmekben, illetve a hivatalból folytatott eljárásokban felmerült problémákra. A fentiekben bemutatott kiválasztási mód mellett gyakorlattá vált azon kiválasztási szempont alkalmazása is, amely szerint a hatóság „kockázatosnak” és ellenőrizendőnek tartja minden olyan szolgáltató magatartását, amely az egyszerűen teljesíthető, jogszabályban előírt adatszolgáltatási kötelezettségét nem teljesíti. E szolgáltatók esetében nem érvényesülnek a kiválasztásra vonatkozó általános szabályok, és az adott szolgáltató esetében sor kerülhet egy éven belül több szempontú (több tervfeladatot érintő) ellenőrzésre is. E kiválasztási szempont alkalmazásának másik célja a hatósági nyilvántartások hitelességének biztosítása, hiszen e nyilvántartások az elektronikus hírközlési és a postai szolgáltatások vonatkozásában garanciális jelleggel bírnak. ■

## II. A Tanács által előírt kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése

### T1

#### Az egyenlő elbánás vizsgálata a 4-5. számú piacokon

A Tanács 2007 óta előírja a nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés és a hurokátengedési piacokon az egyenlő elbánás kötelezettségét. E terület fontosságára való tekintettel a 2008. évben önálló vizsgálatként került lefolytatásra az egyenlő elbánás és a hozzá szervesen kapcsolódó átláthatóság kötelezettség vizsgálata, melynek utóellenőrzése 2009. évben történt meg. E két vizsgálat tapasztalatai alapján kerülnek ellenőrzésre az új, 4. számú, hálózati infrastruktúra átengedés és 5. számú, nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés piacmeghatározó határozatokban előírt kötelezettségek, kiemelten az egyenlő elbánás kötelezettsége. E két határozat várhatóan 2010. első félév végén jelenik meg. A fő fókuszpont annak láthatóvá tétele, hogy a kis- és nagykereskedelmi folyamatokban a kötelezett szolgáltató mely szervezeti egységei vesznek részt, és az igények teljesítésében vannak-e lényeges különbségek (időtartam, határidő, rangsorolás, egyéb). Fontos megjegyezni, hogy az egyenlő elbánás megsértését nem egy-egy kiugró adattal rendelkező eset jelenti, hanem a tudatos, folyamatos, tendenciákban megjelenő jogsértés.

### T2

#### A retail minus ár alkalmazásának ellenőrzése a Magyar Telekom Nyrt. esetében (utóellenőrzés)

2009. évben, az Externet Nyrt. kérelmére a Tanács jogalkalmazási eljárásban vizsgálta a Magyar Telekom Nyrt. 12. számú, „Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférési szolgáltatás” elnevezésű nagykereskedelmi piacon nyújtott országos szintű IP bitfolyam hozzáférési szolgáltatásait. Ennek során több jogsértést állapított meg, és a szolgáltatóval szemben felhívással élt. A felhívás alapján a vizsgálat a forgalomfüggetlen és a forgalomfüggő elszámolású szolgáltatások igénybevételének biztosítására, valamint a retail minus határozatnak<sup>12</sup> megfelelő elszámolási kötelezettség teljesítésére terjed ki.

### T3

#### A díjak alkalmazásának ellenőrzése a 7. számú piacon

2009-ben a Tanács ellenőrizte a nagykereskedelmi mobil hívásvégződtetés piacára vonatkozó DH-25712-48/2008. számú határozatban foglaltak teljesítését, melynek eredményeként felhívta a kötelezett szolgáltatókat az „átláthatóság” és a „hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos” kötelezettségek megfelelő végrehajtására. Az ellenőrzés ezen felhívások utóellenőrzését tartalmazza, valamint ugyanezen határozatban előírt, de 2010. január 1-jétől életbe lépő új hívásvégződtetési díjak alkalmazására terjed ki.

### T4

#### Az új piackijelölő határozatban foglaltak ellenőrzése a referencia összekapcsolási ajánlat készítésére nem kötelezett szolgáltatók esetében a 3. számú piacon

A Tanács 2009-ben a referenciaajánlat készítésére nem kötelezett szolgáltatókra kiszabott kötelezettségek teljesítését ellenőrizte a nagykereskedelmi helyhez kötött hívásvégződtetési piacon. 2009. év végén várhatóan kiadásra kerül az új piackijelölő határozat. A korábbi vizsgálat tapasztalatai alapján szükséges az új határozatban kirótt kötelezettségek ismételt ellenőrzése.

<sup>12</sup>DH-23398-31/2007.

### III. Kiemelt piacfelügyeleti feladatok

## K1

#### A le- és feltöltési sebesség internetszolgáltató általi csökkentésének (korlátozásának, lassításának) vizsgálata

A hatóság 2009-ben kérelemre indult eljárás, valamint hivatalból végzett ellenőrzés<sup>13</sup> eredményeként megállapította, hogy a mobiltelefon-szolgáltatók, illetve a UPC a hálózat és a szolgáltatás biztonságának fenntartására hivatkozással azon előfizetők esetében, akik jelentős adatforgalmat bonyolítottak, az általuk igénybe vehető sebességet korlátozták. A törvény tételesen meghatározza, hogy mely esetekben kerülhet sor a szolgáltatás korlátozására, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére<sup>14</sup>. A szolgáltatók által alkalmazott lassításra azonban nem a jogszabályban meghatározott esetek miatt kerül sor, hanem azért, mert – technológiai megvalósítástól függően – az internetszolgáltatás igénybevételére csak meghatározott korlátok között kerülhet sor, az egyes felhasználók adatforgalma befolyásolja a többiekét. Ha valaki például egy adott területen (cellában) hosszabb ideig magas adatforgalmat generál, azzal a többi előfizető által felhasználható sáv szélességet csökkenti. Nagyobb adatmennyiség le- vagy feltöltése azonban önmagában nem jogsértő, így ez a szolgáltatás korlátozására nem adhat okot. A szolgáltatók akkor járnak el megfelelően, ha az előfizetői szerződés megkötésekor a leendő előfizető tudomására hozzák, hogy a szolgáltatás csak ezekkel, a hálózat biztosította technikai feltételekkel vehető igénybe, vagyis a szolgáltatásnak ez az alapvető jellemzője.

A feladat kettős célt szolgál. Egyrészt biztosítani az előfizetői jogok érvényesülését a szolgáltatás minőségével és korlátozásával kapcsolatban, másrészt felhívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy szerződéskötéskor e körülménnyel kapcsolatban kérjenek részletes tájékoztatást a szolgáltatóktól, illetve azt is vegyék figyelembe, hogy a reklámokban, általános szerződési feltételekben feltüntetett „korlátlan” jelző nem az elérhető sáv szélességre vonatkozik, hanem csak arra, hogy a szolgáltató nem avatkozik be a szolgáltatás minőségébe, illetve nem köti ki a letölthető adatmennyiség pontos értékét. Korlátlan internet-hozzáférés sem a használható sáv szélesség, sem a valóban letölthető adatmennyiség vonatkozásában nem létezik. A sáv szélességnek határt szab a hálózat átviteli képessége, az adatmennyiséget pedig meghatározza az adott pillanatban rendelkezésre álló sáv szélesség és az az időtartam, míg e sáv szélességet valaki igénybe veszi.

## K2

#### Az árukapcsolás (kapcsolt értékesítés) ellenőrzése

2009-ben a hatóság a sajtóban megjelent információk alapján, terven kívül vizsgálta, hogy az IPTV szolgáltatók e szolgáltatást nyújtják-e önállóan, vagy másfajta szolgáltatás igénybevételéhez kötik. Az egyes szolgáltatások kapcsolt értékesítését csak abban az esetben tiltja a jogszabály, ha az előfizető kizárólag együttesen veheti igénybe a szolgáltató által kínált szolgáltatásokat, és nem dönthet arról, hogy szüksége van-e más szolgáltatásra is. Az árukapcsolás tilalma törvényben szabályozott, vagyis az elektronikus hírközlési szolgáltató **nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét** az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől<sup>15</sup>. A feladat célja törvényben alapvetően megfogalmazott, az elektronikus hírközlésben érvényesítendő speciális fogyasztói jogok biztosítása, vagyis annak elérése, hogy a fogyasztók az elektronikus hírközlő hálózatok, elektronikus hírközlési szolgáltatók, illetve szolgáltatások között szabadon választhassanak és dönthessenek, hogy mely hálózatot, szolgáltatót, illetve szolgáltatást kívánják igénybe venni<sup>16</sup>. E cél elérése érdekében a 2009-es, az IPTV szolgáltatókra kiterjedő – piacfelügyeleti terven kívül végzett – ellenőrzést a hatóság 2010-ben más szolgáltatásokkal kapcsolatban is lefolytatja.

<sup>13</sup> H4/2009 - A mobil rádiótelefon szolgáltatók által internet szolgáltatás keretében biztosított letölthető adatmennyiségre vonatkozó általános szerződési feltételek és gyakorlat ellenőrzése

<sup>14</sup> Eht. 137. § (1) bekezdés a-c) pontok

<sup>15</sup> Eht. 128. § (2) bekezdés

<sup>16</sup> Eht. 2. § bb) pont

# K3

## Az egyedi előfizetői szerződések vizsgálata (internet)

Az egyedi előfizetői szerződés alapvető jelentőségű a felek közötti jogszabályok és kötelezettségek vonatkozásában. E speciális szerződésfajta (ún. blankettaszerződés) emellett, hogy létrehozza az előfizetői jogviszonyt, tartalmazza a szerződés teljesítése során gyakorolható jogokat. A hatóság tapasztalatai szerint az egyedi előfizetői szerződések hiányosságai jellemzően a szolgáltatói kötelezettségekhez kapcsolódnak. A hatóság 2006 óta folyamatosan ellenőrzi az egyedi előfizetői szerződések jogszerűségét. Ez a terület, ahol számban és mértékében a legtöbb bírság kiszabására került sor. A vizsgálatok során egyértelműen kiderült, hogy szerződések jogszerűsége sokat javult, míg 2007-ben a szolgáltatók átlagos hibaszáma (a figyelembe vehető 16 szempont szerint<sup>17</sup>) 7,5; 2008-ban 5,5 és 2009-ben 2,9 volt. Annak ellenére, hogy jelentős a javulás, a legrosszabb szerződéseket az internetszolgáltatás területén találta a hatóság. Az internetszolgáltatók átlagos hibaszáma 2007-ben 9,6; 2008-ban 7,6 és 2009-ben 4,6 volt. Tekintettel arra, hogy az internetszolgáltatók egyedi előfizetői szerződéseit voltak a legrosszabbak, ezért indokolt – az U1/2010-es tervfeladatban végrehajtandó utóellenőrzések mellett – további szolgáltatók bevonása az ellenőrzésbe.

# K4

## A hibaelhárítás ellenőrzése

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az általános szerződési feltételekben kötelesek közérthető módon megadni a hibabejelentő elérhetőségét, a hibaelhárítás vállalt határidejét, valamint a hibabejelentés nyilvántartásba vételének menetét<sup>18</sup>. Az előfizető által bejelentett hibát a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kivizsgálni, elhárítani. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni annak eredményéről. Amennyiben az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül a hibajavítást nem tudja elvégezni, az előfizető részére kötbért köteles fizetni<sup>19</sup>. A szolgáltató a hibabejelentéssel kapcsolatosan megtett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton köteles rögzíteni és azt legalább egy évig megőrizni. A hibabejelentést a rögzítésen túl a jogszabályban előírt módon nyilvántartásba is kell venni<sup>20</sup>.

# K5

## Az emelt díjas számok használatának ellenőrzése

2009-ben a hatóság ellenőrizte, hogy az emelt díjas (a 2009 szeptemberétől hatályos szabályozás szerint: díjkorlátmentes), illetve emelt díjas megkülönböztetett (új terminológia szerint: emelt díjas, díjkorlátos) szolgáltatások esemény-, vagy időalapú díjszámítása csak a ténylegesen biztosított tartalomszolgáltatás nyújtását követően valósul-e meg. Az előfizetői jelzések, valamint hatósági tapasztalatok alapján valószínűsíthető volt, hogy egyes számhasználók (tartalomszolgáltatók)<sup>21</sup> által üzemeltetett végberendezések a főközponttal történő együttműködése az inaktív számok (vagyis amikor az adott emelt díjas számon nem érhető el tartalom- vagy információszolgáltatás) vonatkozásában félreértelmezhető forgalmi szituációt és indokolatlan díjszámítást eredményeznek. Az ellenőrzés valamennyi ilyen szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra kiterjedt, és a hatóság megállapította, hogy a felhasználó által foglalként észlelt hívások esetén is történt díjfelszámítás, illetve e díj felszámítására nem csak akkor került sor, amikor a tartalom- vagy információszolgáltatás valóban elérhető volt.<sup>22</sup> 2010-ben a hatóság a megállapított jogsértésekkel kapcsolatos utóellenőrzésen túlmenően vizsgálja, hogy az emelt díjas számokon megfelelő tartalmak érhetőek-e el. A kétfajta emelt díjas szolgáltatás – díjkorlátmentes és díjkorlátos – között a jogszabály annyiban tesz

<sup>17</sup> Eht. 129. § (6) bekezdés a-q) pontok

<sup>18</sup> 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 3. § (1) bekezdés és Eht. 131. § l) pont

<sup>19</sup> 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 12. § (1), (4) és (5) bekezdés

<sup>20</sup> Eht. 141. § (1) és (2) bekezdése

<sup>21</sup> 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet 1. § b) pontja szerint azon felhasználók, akiket a szolgáltatók az azonosítók használatára a közöttük fennálló előfizetői jogviszony alapján feljogosítanak.

<sup>22</sup> Pannon GSM Zrt. - HD/12148-5/2009. sz. felhívás, Magyar Telekom Nyrt. - HD/12145-11/2009. sz. határozat.



különbséget, hogy a díjkorlátos esetében korlátozza az átvihető tartalom tárgyát, vagyis az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatási számon nem nyújtható felnőtt tartalom. (Felnőtt tartalomnak minősül az a szolgáltatás, amelynek meghatározó eleme a szexualitás vagy az erőszak)<sup>23</sup>. A hatóság ellenőrzi továbbá, hogy betartják-e a szolgáltatók az emelt díjas, díjkorlátos számok használata esetén a díj képzésére vonatkozó szabályokat<sup>24</sup>. Ez utóbbi ellenőrzést a hatóság az elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatához rendelt (17cde) számokra is kiterjeszti, tekintettel arra, hogy a díjkorlátos szolgáltatásra ez a számtartomány is igénybe vehető<sup>25</sup>. A hatóság figyelemmel kíséri mindkét fajta emelt díjas számokon a továbbított tartalmakat, és amennyiben jogsértést észlel, jelzi ezt a szerzői jogok védelmét ellátó szervezeteknél, vagy büntetőeljárást kezdeményez<sup>26</sup>.

## **K6** A roamingrendeletben foglalt kötelezettségek betartásának ellenőrzése

A roamingrendelet<sup>27</sup> módosítása szerint a jövő évre sok feladatuk lesz a szolgáltatóknak, többek között új kötelezettségek jelentek meg a szolgáltató oldalán az adatátviteli szolgáltatással, így pl. roaming adatátvitel limitfigyelésével, az alapértelmezett összeghatár beállításával, ennek eléréséről való értesítéssel kapcsolatban. Legkésőbb 2010. március 1-jéig minden hazai szolgáltatónak valamennyi barangolást végző ügyfele számára biztosítania kell azt a lehetőséget, hogy ingyenesen és szabadon választhasson egy olyan megoldást, amely tájékoztatást ad az addigi összes fogyasztásáról, vagy adatmennyiségben, vagy a szabályozott barangolásos adatátviteli szolgáltatásokért a barangolást végző ügyfél részére történő számlázás pénznyelvében kifejezve, annak garantálása mellett, hogy az ügyfél kifejezett beleegyezése nélkül a szabályozott barangolásos adatátviteli szolgáltatásokért egy adott időszakban fizetendő összes díj nem haladhatja meg a megadott határértéket. Ezért a hazai szolgáltatók egy vagy több maximális összeghatárt bocsátanak rendelkezésre meghatározott használati időszakok tekintetében, feltéve hogy az ügyfeleket előre tájékoztatják a megfelelő adatmennyiségekről. Ezen összeghatárok egyike (az alapértelmezett összeghatár) havi számlázási időszakonként megközelíti, de nem haladhatja meg az 50 eurót (általános forgalmi adó nélkül). A hazai szolgáltató adatmennyiségben kifejezett határokat is megállapíthat, feltéve, hogy az ügyfeleket előre tájékoztatják a megfelelő pénzügyi vonzatokról. Ezen határértékek egyikének (az alapértelmezett adatmennyiségi határnak) megfelelő költségvonzat havi számlázási időszakonként legfeljebb 50 euró (általános forgalmi adó nélkül) körül alakul. Ezen felül a hazai szolgáltató a barangolást végző ügyfele részére további, különböző – azaz magasabb vagy alacsonyabb – havi felső összeghatárokat is kínálhat. Legkésőbb 2010. július 1-jéig minden olyan ügyfélre alkalmazni kell az előbbi alapértelmezett határértékeket, akik nem választottak más határértéket. Az ellenőrzés az új és a korábbi – a roamingszolgáltatás díjára vonatkozó – kötelezettségek betartására irányul.

<sup>23</sup> 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet 1. melléklet 2.9. és 2.10. pontok

<sup>24</sup> 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet 1. melléklet 2.10. pont: „Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatási számon azzal a feltétellel nyújtható szolgáltatás, amennyiben a szolgáltató a hívó fél által fizetendő legmagasabb díjat úgy határozza meg, hogy az ne haladja meg a hatóság által az érintett szolgáltatókkal történő egyeztetést követően – évente január 31-ig – a hatóság hivatalos lapjában és internetes honlapján közzétett díjat.”

<sup>25</sup> 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet 1. melléklet 3. 11. pont

<sup>26</sup> A büntetőeljárásról szóló 1998. évi XIX. törvény 171. § (2) bekezdése értelmében „a hatóság tagja és a hivatalos személy, továbbá, ha külön törvény előírja, a köztisztviselő köteles a hatáskörében tudomására jutott bűncselekményt – ha az elkövető ismert, annak megjelölésével – feljelenteni”.

<sup>27</sup> Az Európai Parlament és Tanács 544/2009/EK rendeletével módosított 717/2007/EK rendelet.

## IV. Elektronikus hírközlési piacfelügyelet

### H1 A szélessávú ellátottság felmérése

Az információalapú társadalomban alapvető, hogy az állampolgárok minél nagyobb száma kapcsolódjon a világhálózathoz. A szélessávú szolgáltatás elterjedtsége Magyarországon évről-évre dinamikus nő, és nem csak az előfizetések száma (a lefedett háztartások aránya), hanem az igénybe vehető sáv szélesség mértéke is folyamatosan növekszik. A hatóság e kiemelt társadalmi cél érvényesülése érdekében minden évben vizsgálja az aktuális ellátottsági adatokat, annak érdekében, hogy hiteles helyzetkép álljon rendelkezésre 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 közsféra szereplőit, továbbá tájékoztatást nyújt a szélessávú elérési technológiák fejlődéséről, az alkalmazott megoldásokról, valamint fejlődési tendenciákról. A hatóság a szolgáltatók adatszolgáltatási terheinek csökkentése érdekében e feladat keretében végzi el a piacszabályozáshoz kapcsolódó adatszolgáltatást is.

### H2 A kábeltelevíziós ellátottság felmérése

A hatóság 2007-ben és 2009-ben a szolgáltatók adatszolgáltatásai felhasználásával felmérést készített a magyarországi kábeltelevíziós ellátottságról. Igazodva a szolgáltatási területet jellemző változásokhoz, 2010-ben a hatóság vizsgálja a végbement folyamatokat, vagyis lehetőség nyílik arra, hogy többéves intervallumban elemezhető legyen az országon belüli kábeltelevíziós ellátottság, az ellátatlan területek, valamint az egyes szolgáltatásokat igénybe vevő előfizetők száma. A felmérés lehetőséget nyújt a digitális átállás környezetének általános jellegű vizsgálatához. A hatóság a szolgáltatók adatszolgáltatási terheinek csökkentése érdekében e feladat keretében végzi el a műsorterjesztési piac szabályozásához kapcsolódó adatszolgáltatást is.

### H3 A meghirdetett sáv szélességgel kapcsolatos követelmények ellenőrzése

Az előfizetők számára nem minden esetben egyértelmű, hogy az internetszolgáltatás igénybe vétele során milyen minőségre tarthatnak igényt. A szolgáltatók által kínált sáv szélesség csak az elérhető le- és feltöltési sebesség elméleti felső határát jelenti, de nem nyújt tájékoztatást arról, hogy az előfizető számára milyen garantált minőséget kell a szolgáltatónak biztosítania. Az előfizetői szolgáltatások minőségével kapcsolatban jogszabály<sup>28</sup> előírja, hogy az internetszolgáltatók az egyes díjcsomagokhoz garantált le- és feltöltési sebesség értékeket vállaljanak. 2008. december 11-től kötelező ezt az értéket a kínált sáv szélesség mellett az általános szerződési feltételekben, hirdetésekben és tájékoztatókban feltüntetni. Ez biztosítja, hogy az e szolgáltatást felhasználni kívánók pontosan tisztában legyenek az adott szolgáltató által kínált szolgáltatás jellemzőivel. 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, illetve a hatóság médiafigyeléssel ellenőrzi e kötelezettség betartását. A vizsgálat során a szolgáltatásminőség megfelelés ellenőrzés eredményeinek közzététele is ellenőrzésre kerül. E feladat a 2009. év negyedik negyedévében kiadott felhívások betartásának utóellenőrzését is jelenti.

<sup>28</sup> 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet

## H4 Minőségi adatok feldolgozása és közzététele

Az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak jogszabály<sup>29</sup> alapján az általános szerződési feltételekben szolgáltatásminőségi követelményeket kell vállalniuk. A vállalatok 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.

## H5 Az általános szerződési feltételek módosításainak ellenőrzése

Összhangban a közösségi szabályozással<sup>30</sup> a hazai jogszabályok nem kötik előzetes hatósági döntéshez, jóváhagyáshoz az általános szerződési feltételek érvényességét, a szolgáltatóknak elégséges ezeket a hatósághoz bejelenteniük. A hatóság 2009-től rendszeressé tette a hozzá a hatályba lépés előtt 30 nappal benyújtott általános szerződési feltételek jogszerűségének felülvizsgálatát. A hatályba lépés előtt elvégzett ellenőrzés lehetővé teszi, hogy a hatóság még a szerződéses feltételek érvényesülése előtt lépéseket tegyen a jogszerűség biztosítása érdekében, vagyis felhívja a szolgáltatók figyelmét a jogsértésekre. Az ellenőrzés a legalább 10 000 előfizetővel rendelkező szolgáltatók esetében minden módosításra kiterjed.

## H6 Az általános szerződési feltételek kötbérfizetésre vonatkozó rendelkezéseinek felülvizsgálata

Bár a szolgáltatás nem megfelelése miatt kárátalányként fizetendő kötbér alapvetően a polgári jog körébe tartozó jogintézmény, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok<sup>31</sup> – a szolgáltatás jellemzőire tekintettel – tételes szabályokat állapítanak meg 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 kötbérrrel 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 öt év tapasztalatai alapján a rendeletet alapvető kérdésekben kell kiegészíteni, illetve módosítani.

## H7 Az általános szerződési feltételeknek a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó rendelkezéseinek felülvizsgálata

Az elektronikus hírközlésben külön jogintézményként szabályozott a szolgáltatás szüneteltetése<sup>32</sup>. E szabályozás szerint a szünetelés, szüneteltetés mindkét fél oldalán felmerülő okból bekövetkezhet, akár az előfizető kérésére akár a szolgáltató által végzett karbantartás, hálózatfelújítás 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 szolgáltatóknak általános szerződési feltételeikben meg kell határozni az eseteket, mikor az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, annak ellenére, hogy a szolgáltatás szünetel.

<sup>29</sup> 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet

<sup>30</sup> 2002/20/EK IRÁNYELV az elektronikus hírközlő hálózatok és hírközlési szolgáltatások engedélyezéséről (engedélyezési irányelv) 3. cikk (1)-(3) bekezdések

<sup>31</sup> 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet

<sup>32</sup> Eht. 135-136. §-ok

A szolgáltatók a szüneteltetést korlátozási módként – mint szerződésszegő magatartás jogkövetkezményét, szankcióként – nem alkalmazhatják. A szolgáltatás-korlátozás és a szolgáltatás szüneteltetés jogintézménye közötti fő különbség, hogy szüneteltetés esetén a szolgáltatás teljesítése teljes egészében szünetel, míg korlátozás esetén az előfizetői szolgáltatás bizonyos alapvető funkcióinak részleges deaktiválásáról van szó. A 2009-es évben végzett ellenőrzésből kitűnt, hogy a szüneteltetésre vonatkozó szabályozás a szolgáltatói általános szerződési feltételekben jogellenes, hiányos. A hatóság szolgáltatási területenként, mintavétellel vizsgálja az erre vonatkozó szabályozást, és elhárítja a jogszerűtlen megoldásokat.

## H8 A set-top-box használatához kötött szolgáltatások esetén a hibaelhárítás ellenőrzése

2009. első félévében már meghaladta az 1 milliót azon előfizetők száma Magyarországon, akik valamilyen előfizetői szolgáltatást digitális módon, set-top-box (digitális vevődekóder) alkalmazásával vesznek igénybe (digitális kábeltelevízió-előfizetők száma 303 688, műholddal végzett műsorterjesztés és az Antenna Digital szolgáltatás esetében: 704 051). A hatósághoz az elmúlt időszakban érkezett bejelentések, információk alapján a szolgáltatók a hiba elhárítása során az előfizetőkre hárítják a hibaelhárítással kapcsolatos intézkedéseket (pl. a szolgáltató képviselőjében eljáró forgalmazóval történő kapcsolatfelvétel, készülékhiba gyanúja esetén a készülék forgalmazóhoz történő beszállításának előfizetőkre hárítása). Az egyes szolgáltatók eltérő megoldásokat alkalmaznak; egyes esetekben a set-top-box a szolgáltató tulajdonában van és az előfizető letéti és bérleti díjat fizet, más esetekben a szolgáltatás igénybevevőjének kell a digitális vevődekódert beszereznie. Ebből következően eltérően alakulnak a hibaelhárításra vonatkozó követelmények, melyek betartását a hatóság e feladat keretében ellenőrzi.

## H9 A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetőt az előfizetői szerződésben az ügyfél-szolgálatán, illetve internetes honlapján közzétéve tájékoztatni arról, hogy a szolgáltatással kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, és arról, hogy az ügyfél-szolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti<sup>33</sup>. A jogszabály szigorú kivizsgálási feltételeket, határidőket ír elő a szolgáltató részére arra az esetre vonatkozólag, ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja<sup>34</sup>. Az általános szabályok szerint<sup>35</sup> az előfizető szóbeli panaszát a szolgáltatónak azonnal, írásban benyújtott panaszát – elutasítás esetén indokolással együtt – 30 napon belül meg kell válaszolnia. Ezen kötelezettségek betartása ellenőrzésének célja a fogyasztók érdekeinek védelme az elektronikus hírközlési szolgáltatási piac szereplőivel fenntartott kapcsolataikban, különösen, hogy magas szintű védelmet vehessenek igénybe a szolgáltatókkal szembeni jogviták egyszerű és gyors rendezése érdekében<sup>36</sup>. A hatóság a vizsgálat eredményeként azt várja, hogy a szabálytalanságok kiküszöbölésével a vizsgálatot követően a szolgáltatók jogszerűen járnak el a panaszok elbírálásánál.

<sup>33</sup> Eht. 138. § (2) bekezdés b) pont

<sup>34</sup> Eht. 138. § (4), (5) és (6) bekezdés

<sup>35</sup> Az Eht. 138. § (8) bekezdése alapján alkalmazandó, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. és 17/C. §-ai.

<sup>36</sup> Eht. 2. § bg) pontja

## H10 A telefonos ügyfélszolgálatok elérhetőségének ellenőrzése az alkalmazott hívásdíj szempontjából (műsorelosztó-szolgáltatók)

E feladat egy 2008. évben megkezdett vizsgálat folytatása, amely során az elmúlt két évben valamennyi internetszolgáltató telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálati és hibabejelentő munkahelyeinek hívhatóságát ellenőrizte a hatóság abból a szempontból, hogy az megfelel-e az előírásoknak, vagyis elérhető-e a hibabejelentő az ügyfélszolgálattal azonos feltételekkel. Az ügyfélszolgálat telefonos elérhetőségét a szolgáltatónak úgymint biztosítani kell, hogy a hívás díja ne legyen magasabb a legalacsonyabb díjú hívás díjánál<sup>37</sup>. Az ellenőrzés 2010-ben a műsorelosztó-szolgáltatók ügyfélszolgálataira terjed ki. A vizsgálati program folytatását indokolja, hogy a 2008. évben az ellenőrzött szolgáltatók 82 százalékánál, 2009-ben szeptemberig 52 százalékánál állapított meg jogsértést a hatóság.

## H11 A call centeren keresztül elérhető ügyfélszolgálatok ellenőrzése

Az ügyfelektől származó visszajelzések indokolják átfogó ellenőrzések elvégzését a call centeren keresztül elérhető ügyfélszolgálatok esetében. Az ellenőrzés célja annak megállapítása, hogy a szolgáltatók hogyan tesznek eleget a jogszabályban meghatározott és az általános szerződési feltételekben rögzített, az ügyfélszolgálatok elérhetőségére vonatkozó követelménynek (a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75 százaléka esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani<sup>38</sup>). A vizsgálat minden elektronikus hírközlési szolgáltatásra kiterjed. A vizsgálat alkalmával ellenőrzésre kerülnek a call centereket üzemeltető ügyfélszolgálatok hívásstatisztikai adatai, a hívásadatok alapján képzett minőségi mutatók, valamint a reklámtevékenység tiltására vonatkozó szabály betartása<sup>39</sup>.

## H12 A minőség önellenőrzésének vizsgálata (internet)

A hatósághoz beérkezett, a minőségre vonatkozó panaszok esetében legtöbbször az internetszolgáltatást kifogásolták. Jogszabályban<sup>40</sup> meghatározottak szerint a minőség megfelelőségét külső tanúsító szervezet tanúsítványával vagy minőségirányítási rendszerrel (ISO) rendelkező szolgáltató esetén nyilatkozattal és érvényes tanúsítvánnyal, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által kiadott megfelelőségi nyilatkozattal lehet igazolni. Ha a szolgáltató önmaga végzi a minőség ellenőrzését, akkor mérési terv alapján folyamatosan mérnie, ellenőriznie kell a jogszabályban meghatározott minőségi mutatók teljesülését. A hatóság ellenőrzi a szolgáltatásminőség megfelelőségére vonatkozó ellenőrzés elvégzését, az általános szerződési feltételekben meghatározott minőségi mutatók célértékeit, valamint azok teljesülését, a megfelelőség igazolásokat és a vizsgálati tervek jogszerűségét.

<sup>37</sup> Eht. 140. § (1) bekezdés

<sup>38</sup> 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 11. § (2) bekezdés

<sup>39</sup> 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 19. § (4) bekezdés

<sup>40</sup> 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet

# H13

## A díjtartozások kezelésének ellenőrzése

Az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó szerződéses viszonyban fő kötelezettségként a szolgáltatót a szolgáltatás nyújtása, míg az előfizetőt az ellenérték megfizetése terheli. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, a szolgáltató a szerződést felmondhatja. A felmondásra azonban csak megfelelő garanciális szabályok betartásával kerülhet sor. A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Azonban nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5 000 Ft-ot. Továbbá, akkor sem jogosult a szolgáltató a szerződés felmondására, ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti<sup>41</sup>. A hatóság e szabályok érvényesülését ellenőrzi, vagyis az értesítésre megadott határidők, az összegezésre vonatkozó feltételek, valamint a folyamatban lévő jogvita esetén alkalmazandó szabályok teljesítését.

# H14

## Az általános szerződési feltételek módosítását elmulasztó szolgáltatók ellenőrzése

A hatóság piacfelügyeleti tevékenysége során figyelemmel kíséri, hogy a szolgáltatók a jogszabály-változásokra is tekintettel módosítják-e általános szerződési feltételeiket. 2009-ben, a meghirdetett sávszélességhez kapcsolódó vizsgálat során a hatóság számos olyan szolgáltatót talált, mely nem hajtotta végre a megkövetelt módosításokat, és ezen belül olyan szolgáltatókat is, melyek már több éve nem módosították általános szerződési feltételeiket. A hatósági nyilvántartásában szereplő szolgáltatók, illetve a szolgáltatók által megküldött általános szerződési feltételek összevetésével megállapítható, hogy vannak olyan szolgáltatók, melyek vagy egyáltalán nem rendelkeznek általános szerződési feltételekkel, vagy nem küldték meg azt a hatóságnak. E problémával kapcsolatban tisztázni kell, hogy az adott szolgáltató egyáltalán megkezdte-e tevékenységét, rendelkezik-e előfizetőkkel.

# H15

## Az egyoldalú szolgáltatói szerződésmódosítások ellenőrzése

Törvény<sup>42</sup> 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 jogszabály-változás alapján, valamint a körülményekben bekövetkezett lényeges változás esetén kerülhet sor. A szolgáltatók a módosítások alapjaként az esetek döntő többségében ezen utóbbi okot jelölik meg, nem részletezve a konkrét változások pontos indokait. Az egyoldalú módosítás különösen akkor kritikus – bár nem feltétlenül jogsértő – ha olyan előfizetőket érint, akik nincsenek abban a helyzetben, hogy a módosítás miatt a szerződést felmondják, mert nincs olyan, számukra elérhető szolgáltatás, mely a szolgáltatóváltást lehetővé tenné<sup>43</sup>. A vizsgálat a módosítások indokoltságára, illetve az előfizetők értesítésére vonatkozó szabályok betartásának vizsgálatára irányul.

<sup>41</sup> Eht. 134. § (7) bekezdés

<sup>42</sup> Eht. 132. § (2) bekezdés

<sup>43</sup> BDT 2007.1586, a Szegedi Ítéltábla: Gf. I. 30 490/2005. sz. ítélete.

## V. Postai piacfelügyelet

### P1

#### Az egyetemes postai szolgáltatások minőségének hatósági vizsgálata

A vizsgálat célja a vonatkozó postai jogszabályok által előírt minőségi követelmények teljesülésének biztosítása. Jogszabály<sup>44</sup> évenkénti, a szolgáltató által a hatósághoz címzett beszámolási kötelezettséget ír elő. Az egyetemes postai szolgáltatásokkal kapcsolatosan a szolgáltatóhoz benyújtott panaszokról és kártérítési igényekről, valamint a ténylegesen megtérített károk számáról, ügyintézési idejük alakulásáról a szolgáltatónak adatokat kell szolgáltatnia. Ehhez hasonló kötelezettséget állapít meg a várakozási 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 jogszabály rendelkezései szerint minden évben adminisztratív jellegű ellenőrzést végez. Ellenőrzi az előző évek hatósági intézkedéseiben a szolgáltató számára előírt követelmények kapcsán kidolgozott minőségjavító intézkedések ütemterv szerinti megvalósítását, továbbá a benyújtott mérési módszertanok megfelelőségéről dönt. Az adminisztratív ellenőrzést követően szükség szerint saját hatáskörben indított minőségügyi vizsgálattal ellenőrzi a beszámolóban foglaltakat.

### 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 vonatkozó jogszabályok<sup>45</sup> a postai szolgáltatások piacának teljes megnyitásáig a fenntartott szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatások ellátását a kijelölt egyetemes postai szolgáltató kizárólagos jogosultságaként állapítja meg (fenntartott szolgáltatás a legfeljebb ötven gramm tömegű belföldi, illetve nemzetközi levélküldeményekkel és címzett reklámküldeményekkel kapcsolatos szolgáltatás, amennyiben a szolgáltatás díja alacsonyabb, mint az egyetemes szolgáltatási kör leggyorsabb szolgáltatási kategóriájának első súlyfokozatába tartozó levélküldemény díjának a két és félszerese, illetve a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás<sup>46</sup>). E jogosultság érvényesítése a hatóság feladata; a feladat részben erre irányul. Ezen túlmenően 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

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

A vizsgálat célja, hogy feltárja azon szolgáltatók körét, amelyek bár postai tevékenységet végeznek, bejelentési kötelezettségüknek nem tesznek eleget, így kivonják magukat a hatóság felügyelete alól. E szolgáltatásokkal kapcsolatban a hatóság speciális fogyasztóvédelmi feladatokat is ellát (kivizsgálja a szolgáltatással kapcsolatban benyújtott felhasználói panaszokat, dönt a jogsértések tárgyában), ezért elengedhetetlen, hogy e piacon csak olyan szolgáltatók működjenek, melyek eleget tesznek az alkalmazandó jogszabályokban foglalt kötelezettségeknek. A vonatkozó jogszabályok<sup>47</sup> 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 vizsgálat részben erre is irányul.

<sup>44</sup> 79/2004. (IV. 19.) Korm. rendelet

<sup>45</sup> A postáról szóló 2003. évi C1. törvény és végrehajtási rendeletei

<sup>46</sup> A postáról szóló 2003. évi C1. törvény 7. § (1) bekezdés a) és b) pont

<sup>47</sup> A postáról szóló 2003. évi C1. törvény és végrehajtási rendeletei

## VI. Berendezések piacfelügyelete

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 hatóság biztosítja a zavarmentes kommunikáció fenntarthatóságát. A berendezés piacfelügyelet sajátosságaiból következően a fent leírt célokat a hatóság a forgalomba hozott nem megfelelő berendezések kiszűrésével és a jogsértőkkel szemben alkalmazott szankciókkal tudja elérni.

Az ellenőrzések lebonyolítása, a vizsgált berendezések kiválasztása a boltokban, áruházakban rendelkezésre álló kínálatból a sokéves piacfelügyeleti tapasztalat, továbbá az előző évek során nem megfelelőnek talált berendezésfajták, illetve berendezéstípusok súlyozott figyelembe vételével történik (**kockázat alapú piacfelügyelet**).

A BEP ellenőrzések során a vizsgálatok alapvetően a következőkben szereplő négy témakörbe sorolhatók. Azonban az egyes témakörökön belül kampányjelleggel – az észlelt jogsértések tömegessége, súlyos rádiófrekvenciás zavar észlelése, a nemzetközi szervezetek<sup>48</sup> megkeresése és döntése alapján – sor kerülhet egyes meghatározott típusú vagy rendeltetésű berendezések ellenőrzésére, mérésére. A nemzetközi (uniós) szervezetek szerepe e piacfelügyeleti tevékenység során jelentős szerepet kap, ugyanis alapvető közösségi cél, hogy az Európai Gazdasági Térségen belül csak olyan berendezések legyenek forgalomban, melyek az irányelvekben<sup>49</sup> meghatározott, a nemzeti jogszabályokban rögzített egységes követelményi rendszernek megfelelnek, biztosítva, hogy e térségen belül valamennyi tagállami polgár – a hírközlő berendezések használatával kapcsolatban – azonos védelmet kapjon.

# BEP1

## 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. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát vagy forgalmazását.

<sup>48</sup> **TCAM**: Telecommunications Conformity Assessment and Market surveillance Comitee, **ADCO**: Administrative Co-operation Group (tagállami hatóságok együttműködése a 1999/5/EK irányelve alkalmazása során felvetődő problémák megvitatására)

<sup>49</sup> az Európai Parlament és a Tanács 1999/5/EK irányelve a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről; az Európai Parlament és a Tanács 2004/108/EK irányelve az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó tagállami jogszabályok közelítéséről és a 89/336/EGK irányelv hatályon kívül helyezéséről;



## BEP2 Elektronikus hírközlő végberendezések vizsgálata

Elektronikus hírközlő végberendezések<sup>50</sup> azok az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök, melyek nem rádiófrekvencia használatával kapcsolódnak a hírközlő hálózathoz (telefonok, faxok stb.). 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 nemmegfelelőségének gyanúja esetén a hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát vagy forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

## BEP3 Rádióberendezések vizsgálata

A rádióberendezés olyan termék vagy egy termék olyan alkotórésze, amely földfelszíni rádiótávközlés vagy úrtávközlés céljára felosztott rádiófrekvenciás spektrum felhasználásával képes rádióhullámok adása, vétele vagy adása és vétele útján távközlésre<sup>51</sup>. 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 nemmegfelelőségének gyanúja esetén a hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

## BEP4 A nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések vizsgálata

E berendezések rendeltetése nem az elektronikus hírközlési tevékenységhez kapcsolódik, hanem működésük során valamilyen, a rádiófrekvenciás spektrumban megjelenő jelet, vagy mellékhatást keltenek<sup>52</sup>. (Ilyen lehet bármilyen elektromos eszköz, pl. mosógép, mikrohullámú sütő, energiatakarékos izzó, szerszám-gép stb.) A hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentáció tartalmát, az elektromágneses összeférhetőség szempontjából. A dokumentációban talált hiba (ideértve a hiányosságokat is), vagy a berendezés nemmegfelelőségének gyanúja esetén a hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát vagy forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

## BEP5 Digitális műsorok vételére alkalmas televíziókészülékek és vevődekóderek ellenőrzése

A digitális átállás folyamatának sikerességét jelentősen befolyásolhatja, hogy a lakosság milyen feltételekkel juthat a digitális műsorjelek vételére alkalmas eszközökhöz, illetve hogy a kereskedelmi forgalomban megvásárolható készülékek megfelelnek-e a jogszabály<sup>53</sup> által előírt adminisztratív és műszaki követelményeknek. A hatóság vizsgálja, hogy a forgalmazók ellátták-e a digitális műsorok vételére alkalmas készülékeket „A készülék alkalmas a magyarországi földfelszíni, szabad hozzáférésű digitális televíziós műsorszórás vételére” felirattal, illetve az ilyen vételre nem alkalmas készülékeknél mellékelik-e a jogszabályban meghatározott tartalmú tájékoztatót. A hatóság ellenőrzi továbbá a digitális vevődekóderre vonatkozó műszaki előírások betartását is. E feladat a 2009-ben elvégzett, illetve folyamatban lévő ellenőrzések folytatása; míg 2009-ben alapvetően a forgalmazók tájékoztatásán volt a hangsúly, addig 2010-ben már hatósági eszközök igénybevételével történik a jogszabályi előírások kikényszerítése.

<sup>50</sup> Eht. 188. § 21. pont

<sup>51</sup> Eht. 188. § 91. pont

<sup>52</sup> Eht. 188. § 79. és 80. pontok

<sup>53</sup> A televíziókészülékek digitális műsorok vételére való alkalmasságának megjelöléséről szóló 6/2008. (XI. 27.) MeHVM-KHEM együttes rendelet

## VII. Utóellenőrzés

### U1

#### Az egyedi előfizetői szerződések jogszerűségének ellenőrzése (K5/2009)

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 százalékos 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. A jelentős javulás ellenére a 2009-es vizsgálatok során a hatóság még mindig talált olyan szolgáltatókat, amelyek egyedi előfizetői szerződése nem feleltek meg a jogszabályi előírásoknak. Ezekben az esetekben, felhívás kiadására, bírság és egyéb szankciók kiszabására került sor, illetve vannak még olyan szolgáltatók, amelyek utóellenőrzésére még nem került sor, mivel az előző vizsgálat miatt jelenleg is bírósági eljárás van folyamatban. Az egyedi előfizetői szerződés alapvető jelentőségű a felek közötti jogosultságok és kötelezettségek vonatkozásában. E speciális szerződésfajta (ún. blankettaszerződés) amellet, hogy létrehozza az előfizetői jogviszonyt, tartalmazza a szerződés teljesítése során gyakorolható jogokat. A hatóság tapasztalatai szerint az egyedi előfizetői szerződések hiányosságai jellemzően a szolgáltatói kötelezettségekhez kapcsolódnak.

### U2

#### A díjmentesen hívható számokkal kapcsolatos kötelezettségek ellenőrzése (H10/2009)

Az egyes tartalomszolgáltatások ingyenes elérhetőségét lehetővé tévő, ún. zöldszámok (80 abc def) esetében a hatóság ellenőrzi, hogy milyen szabályozás érvényesül erre vonatkozóan az általános szerződési feltételekben, megfelelő tájékoztatást kapnak-e az e számokat hívók arról, hogy az ingyenes elérhetőség valamennyi, vagy csak meghatározott hálózatokból érkező hívásokra vonatkozik-e. 2009 során a 12 vizsgált szolgáltató közül 6 esetében állapította meg a hatóság, hogy általános szerződési feltételeik, és/vagy gyakorlatuk jogsértő. A 2009-es ellenőrzés lefolytatása után a jogszabályi háttér megváltozott, ezért a 2010. évi utóellenőrzés során a hatóság azt vizsgálja, hogy a szolgáltatói általános szerződési feltételek és eljárási tevékenység megfelel-e a megváltozott jogszabályi háttérnek.

### U3

#### Az általános szerződési feltételek módosításainak utóellenőrzése (U1/2009)

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. A 2009-es utóellenőrzés során vizsgált 149 szolgáltatóból 15 esetében szabott ki bírságot a hatóság, további 24 szolgáltató vonatkozásában 16 szolgáltató vonatkozásában 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 szabályozás<sup>54</sup> szerint az általános szerződési feltételek (és azok módosításai) nyilvánosságra hozatalának szabályai fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek minősülnek, e tárgyban a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult eljárni.

<sup>54</sup> Eht. 21. § (6) bekezdés



