

## A NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

2011. ÉVI

PIACFELÜGYELETI TERVE

AZ NMHH ELNÖKE ÁLTAL JÓVÁHAGYVA  
2011. január 6.

# TARTALOM

- I. A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókra kiszabott kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése 3
- II. Kiemelt piacfelügyeleti feladatok 4
- III. Felmérések 6
- IV. Elektronikus hírközlési piacfelügyelet 7
- V. Postai piacfelügyelet 11
- VI. Berendezések piacfelügyelete 12
- VII. Utóellenőrzés 14

## I. A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókra kiszabott kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése

### JPE1

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

A Hatóság 2007. év 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. 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.

### JPE2

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

A Hatóság 2008-ban a referenciaajánlat készítésére nem kötelezett szolgáltatókra kiszabott kötelezettségek teljesítését ellenőrizte a nagykereskedelmi helyhez kötött hívásvégződtetési piacon. 2011. év elején várhatóan kiadásra kerül az új piackijelölő határozat. Az új határozat az eddigiek-nél több kötelezett szolgáltatót jelöl ki. A korábbi vizsgálat tapasztalatai alapján az újonnan kijelölt szolgáltatók nehézkesen kezelik a számukra előírt, főként az átláthatóságra és a díjak alkalmazására vonatkozó kötelezettségeket, ezért szükséges az új határozatban kirótt kötelezettségek ellenőrzése.

### JPE3

#### Az új piackijelölő határozatban foglaltak ellenőrzése a 7. számú piacon

Az érintett piacon a Hatóság legutóbb 2009-ben vizsgálta a 2008-ban kiadott piackijelölő határozat szerinti kötelezettségek betartását. Ezen vizsgálat keretében mindegyik kötelezett szolgáltatónál az előírt átláthatóság és a „hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos” kötelezettségek nem megfelelő teljesítését állapította meg a Hatóság, és felhívást bocsátott ki. A 2011. év közepén várhatóan kiadásra kerül az új piackijelölő határozat, amelyben új hívásvégződtetési díjak is megállapításra kerülnek. Erre, valamint arra tekintettel, hogy a korábbi vizsgálatban is több jogsértést tárt fel a Hatóság, mindenképpen szükséges az új határozatban kirótt kötelezettségek ellenőrzése.

### K1

#### Üzleti (keret) díjsomagok, (flottaszerződés) és a hozzákapcsolódó hűségnyilatkozatok vizsgálata

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok által biztosított garanciarendszer nem csak a fogyasztókra (természetes személyekre), hanem a gazdálkodó szervezetekre is kiterjed. A Hatóság korábban hivatalból még nem vizsgálta az egyedi előfizetői szerződések azon körét, melyben az elektronikus hírközlési szolgáltatók ún. flottaértékesítés keretében – szerződésben meghatározott kedvezmények biztosításával – egy szerződésben több szolgáltatás nyújtását vállalják. E szerződésfajtának – függetlenül attól, hogy vállalkozásokkal kötik – meg kell felelniük az előfizetői szerződésekre vonatkozó szabályoknak. Ebben a körben a Hatóság elsődlegesen azt vizsgálja, hogy érvényesülnek-e az Eht.-ban meghatározott azon garanciák, melyek szerint a törvényben foglaltaktól a szolgáltató az általános szerződési feltételekben csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény kifejezetten megengedi, illetve a felek az egyedi előfizetői szerződésben az Eht.-ban, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az **előfizető javára egyező akarrattal** eltérhetnek.<sup>1</sup> A flottaszerződések esetében különös jelentősége van annak, hogy az előfizetői szerződésekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit az Eht.-ban foglalt eltérésekkel és kiegészítésekkel kell alkalmazni.<sup>2</sup> Így amennyiben az Eht. a Ptk.-tól eltérően szabályozza az adott jogintézményt vagy jogviszonyt, akkor ebben a tekintetben teljes egészében az Eht. szabályai fognak érvényesülni a Ptk. szabályival szemben, azaz a magánjogi szabályozás a közjogi szabályozással lefedett rendelkezései nem alkalmazhatók. Ugyanakkor garanciális szabályként érvényesülnie kell annak, hogy a Hatóság az Eht.-ban előírt, Ptk.-tól eltérő szabályoknak való megfelelés vizsgálata tekintetében rendelkezik hatáskörrel, a Ptk.-ban nevesített jogintézmények, jogviszonyok és egyéb szabályok teljesülésének vizsgálatát a Hatóság nem vonhatja önkényesen hatáskörébe.<sup>3</sup>

### K2

#### 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>4</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>5</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>6</sup>. E feladat magában foglalja a 2010-es évben e tárgyban kiadott felhívásokban foglaltak utóellenőrzését is.

### K3

#### 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

<sup>1</sup> Eht. 127. § (3) és (4) bekezdések.

<sup>2</sup> Eht. 127. § (2) bekezdés.

<sup>3</sup> A hírközlési igazgatás kézikönyve (szerk.: Aranyosné dr. Börcs Janka, Dr. Lapsánszky András, Spakievics Sándor), Complex Jogi és Üzleti Kiadó, 2010, 418. oldal.

<sup>4</sup> 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 3. § (1) bekezdés és Eht. 131. § I) pont

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

<sup>6</sup> Eht. 141. § (1) és (2) bekezdése.

időalapú díjszámítása csak a ténylegesen biztosított tartalomszolgáltatás nyújtását követően valószínűsíthető. Az előfizetői jelzések, valamint hatósági tapasztalatok alapján valószínűsíthető volt, 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. Az ellenőrzés valamennyi ilyen szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra kiterjedt, és a Hatóság megállapította, hogy egyes esetekben a felhasználó által foglalként észlelt hívások esetén is történt díj felszámítás, illetve e díj felszámítására nem csak akkor került sor, amikor a tartalom- vagy információszolgáltatás valóban elérhető volt. 2011-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 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). A Hatóság ellenőrzi továbbá, hogy betartják-e a szolgáltatók az emelt díjas, díjkorlátos számok használata esetén a díj képzésére vonatkozó szabályokat. 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. A Hatóság figyelemmel kíséri mindkét fajta emelt díjas számokon a továbbított tartalmakat, és amennyiben nem az elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogsértést észlel, jelzi ezt a szerzői jogok védelmét ellátó szervezeteknél, vagy büntető eljárást kezdeményez.

## K4

### A meghirdetett sávszélességhez kapcsolódó garantált sebességek felmérése és közzététele

A szolgáltatás minőségével kapcsolatban a Hatóság tapasztalatai szerint elsődlegesen az internet szolgáltatás esetében van a legtöbb probléma. A Hatóság a megelőző két évben ellenőrizte, hogy a szolgáltatók hirdetéseikben, általános szerződési feltételeikben közzéteszik-e a kínált sávszélesség mellett a garantált le- és feltöltési sebességeket.<sup>7</sup> Az ellenőrzések eredményeként mára e tárgyban rendkívül ritkán fordul elő jogsértés. Ugyanakkor az internet esetében az előfizetői panaszok fő forrása az, hogy a szolgáltatók által a díjcsomagokban kínált sávszélesség jóval magasabb értékű, mint amennyit a szolgáltató saját hálózatán belül garantál az előfizető számára. A Hatóság annak érdekében, hogy a fogyasztók (felhasználók) minden lényeges információ birtokában válasszák ki a számukra megfelelő szolgáltatót és díjcsomagot, honlapján összehasonlítható módon közzéteszi a szolgáltatói általános szerződési feltételekben kínált sávszélességeket díjcsomagonként, és az azokhoz tartozó garantált le- és feltöltési sebességeket, bemutatva a szolgáltatók által vállalt értékeket.

<sup>7</sup> 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet.

# K5

## Az előfizetői díjakhoz kapcsolódó egyoldalú szerződés-módosítások ellenőrzése

Törvény<sup>8</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 jogszabályváltozás 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 szolgáltató-váltást lehetővé tenné<sup>9</sup>. A Hatóság 2009-ben és 2010-ben már vizsgálta a szolgáltatók gyakorlatát, és - elsősorban az előfizetők módosításról való értesítésével kapcsolatban - számos jogsértést tárt fel. A vizsgálat lezárásaként kiadott felhívások nyomán több érintett szolgáltató megkezdte ÁSZF-jének és gyakorlatának jogszerűvé tételét, azaz az országos napilapban megjelentetett közlemény mellett más közvetlenebb formában is értesíti az előfizetőket. 2011-ben a szolgáltatások díjához – mint az egyik leglényegesebb elemhez – kapcsolódóan folytatódik az ellenőrzés.

### III. Felmérések

## F1

### A szélessávú ellátottság felmérése

Az információ alapú társadalomban alapvető, hogy az állampolgárok minél nagyobb száma kapcsolódjon a világháléhoz. A szélessávú szolgáltatás elterjedtsége Magyarországon évről-évre dinamikusan nő, és nem csak az előfizetések száma (a lefedett háztartások aránya), hanem az igénybe vehető sáv szélesség 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 évekhez hasonlóan országos, régiós és megyei bontásban feltérképezi az egyéni és közületi, valamint a közszférába tartozó előfizetőket, 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 kéri be a piacsabályozáshoz kapcsolódó adatszolgáltatást is.

## F2

### A kábeltelevíziós ellátottság felmérése

A Hatóság 2007-ben, 2009-ben és 2010-ben a szolgáltatók adatszolgáltatásai felhasználásával felmérést készített a magyarországi kábeltelevíziós ellátottságról. Igazodva a szolgáltatási területet jellemző változásokhoz, a Hatóság 2011-ben is vizsgálja a végbement folyamatokat, ilyen módon lehetőség nyílik arra, hogy többéves intervallumban elemezhető legyen az országon belüli kábeltvévő ellátottság, az ellátatlan területek, valamint az egyes szolgáltatásokat igénybe vevő előfizetők száma. A felmérés lehetőséget nyújt a digitális átállás környezetének általános jellegű vizsgálatára is. A Hatóság a szolgáltatók adatszolgáltatási terheinek csökkentése érdekében e feladat keretében kéri be a műsorterjesztési piac szabályozásához kapcsolódó adatszolgáltatást is.

<sup>8</sup> Eht. 132. § (2) bekezdés.

<sup>9</sup> BDT 2007.1586, a Szegedi Ítéletábrla: Gf. I. 30 490/2005. sz. ítélete.

## F3

### Az előfizetői díjak változásának elemzése, különös tekintettel a konvergens díjcsomagokra

A fogyasztók számára sokszor rendkívül nehezen áttekinthetők az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjcsomagok elsősorban a bennük foglalt kedvezmények (pl. lebeszélhető időegység, igénybe vehető adatmennyiség stb.), illetve az egy szerződésbe foglalt több szolgáltatás miatt. Ezért a Hatóság a lehető legnagyobb előfizetői körre kiterjedően elemzi az egyes díjcsomagok összetételét, illetve a díjak változását; erről elemzést készít, és hivatalos honlapján közzéteszi az eredményeket. E felmérés egyben a K5 feladathoz biztosítja a megfelelő adatokat, melyek alapján eldönthető, hogy a szolgáltatók – az alkalmazott díjra vonatkozóan – eleget tettek-e az egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó előírásoknak.

## F4

### A digitális átálláshoz kapcsolódó marketing tevékenység felmérése

A digitális átállás sikeréhez elengedhetetlen, hogy a felhasználók hiteles és megfelelő információk birtokában döntsék el, hogy az egyes műsorterjesztési platformok közül melyik a számukra minden szempontból megfelelő. Tekintettel arra, hogy a 3,86 millió magyar háztartásból több mint 800 ezer semmilyen műsorterjesztési szolgáltatásra sem rendelkezik előfizetéssel, kiemelt társadalmi érdek, hogy az analóg földfelszíni sugárzás lekapcsolásáig e háztartások esetében is biztosítható legyen az átállás. E cél elérése érdekében a Hatóság figyelemmel kíséri a földi digitális műsorterjesztéssel kapcsolatban a szolgáltatók által alkalmazott marketing megoldásokat (elsősorban hirdetésekben), és amennyiben azok a fogyasztók megelégedésére alkalmas információkat tartalmaznak, felhívja erre az érdekeltek figyelmét, illetve megteszi a szükséges lépéseket más hatóság eljárásának kezdeményezésével.

## F5

### A set-top box-ok alkalmazási lehetőségeinek felmérése

A digitális szolgáltatások igénybevétele során lehetőség szerint érvényesülnie kell a platformsemlegességnek. E feladat keretében a Hatóság azt vizsgálja, hogy az egyes digitális műsorterjesztést végző szolgáltatók által alkalmazott set-top box-ok alkalmasak-e arra, hogy más szolgáltató, vagy más platform igénybevételeire sor kerülhessen, és a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételeéhez köti-e a set-top box megvásárlását. Az előfizető által megvásárolt set-top box esetén elemzi annak okait, hogy a szolgáltató, vagy platform-váltás bizonyos esetekben miért nem lehetséges, illetve vizsgálja annak megoldási lehetőségeit (a digitális átállás sikeressége érdekében), hogy biztosítható legyen az előfizető (felhasználó) számára egy set-top box használatával megoldani az esetleges szolgáltatók vagy platformok közötti váltást.

## IV. Elektronikus hírközlési piacfelügyelet

## H1

### Az általános szerződési feltételek módosításainak ellenőrzése

Összhangban a közösségi szabályozással<sup>10</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 módosított részei jogszerűségének felülvizsgálatát. A hatályba lépés előtt elvégzett ellenőrzés lehetővé teszi, hogy a Hatóság még a szerződéses feltételek hatályba lépése előtt lépéseket tegyen a jogszerűség biztosítása érdekében, vagyis felhívja a szolgáltatók figyelmét a jogsértésekre. Az ellenőrzés a legalább 10 000 előfizetővel rendelkező szolgáltatók esetében lehetőleg minden módosításra kiterjed. A vizsgált szolgáltatók módosított általános szerződési feltételei a szolgáltatást igénybevevő előfizetők közel 95%-ának előfizetői jogviszonyát

<sup>10</sup> 2002/20/EK IRÁNYELV az elektronikus hírközlő hálózatok és hírközlési szolgáltatások engedélyezéséről (engedélyezési irányelv) 3. cikk (1)-(3) bekezdések



érintik. A 2010-ben elvégzett vizsgálat során a Hatóság leggyakrabban a szolgáltatás korlátozásával (a különböző okból történő korlátozásnál a szolgáltatás szüneteltetésének alkalmazása, valamint korlátozással kapcsolatos jogsértő díjtételek megállapítása), előfizetői bejelentések (díjreklamációk) és panaszok intézésével (díjreklamáció benyújtásakor a díjfizetési határidő meghosszabbodása, valamint panasz kivizsgálási határidő meghosszabbítása), valamint az ügyfél-szolgálattal összefüggő jogsértő feltételeket tárt fel. A felhívásokban foglaltakat az érintett szolgáltatók a hatálybalépést megelőzően vagy a következő módosításkor a rendelkezésre álló határidőn belül teljesítették.

## H2 Nyomvonalas elektronikus hírközlési létesítmények üzemeltetésének jog-szerűségi vizsgálata

A Magyar Köztársaság területén elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltetni, valamint elektronikus hírközlő hálózaton szolgáltatást nyújtani csak a törvényben, illetve jogszabályokban meghatározott feltételek teljesítése esetén lehet. A vizsgálat célja azon nyomvonalas hírközlési létesítmények feltárása, amelyek építési engedélyekkel rendelkeznek ugyan, de a használatbavételi engedély megszerzése előtt már megtörtént a beüzemelésük. A jogszabály ellenesen üzemeltetett hírközlési létesítmény építetőjét a Hatóság hatósági eszközök alkalmazásával kényszeríti a jogszerű állapot megteremtésére.

## H3 Az általános szerződési feltételeknek a 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 – 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 kötbérrel kapcsolatos eljárási szabályokat. A vizsgálat elsődleges célja az e terén a szolgáltatók általános szerződési feltételeiben fennálló hiányosságok felderítése, és a jogszerű megoldások kikényszerítése, másodsorban a jogalkotási, jogszabály-előkészítési munka támogatása, ugyanis a fenti rendelet kiadása óta eltelt 7 év tapasztalatai alapján a rendeletet alapvető kérdésekben kell kiegészíteni, illetve módosítani. E feladat magában foglalja a 2010-es évben e tárgyban kiadott felhívásokban foglaltak utóellenőrzését is.

## H4 Az általános szerződési feltételek szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó rendelkezéseinek felülvizsgálata

Az elektronikus hírközlésben külön jogintézményként szabályozott a szolgáltatás szüneteltetése.<sup>11</sup> 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 szüneteltetés bekövetkezhet előre nem látható és el nem hárítható külső ok miatt is. Az Eht. azt is meghatározza, hogy mely esetekben nem köteles a szünetelés alatt az előfizető díjat fizetni, és kimondja azt, hogy a szolgáltatónak általános szerződési feltételeiben meg kell határoznia azon eseteket, mikor az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, annak ellenére, hogy a szolgáltatás szünetel. A szolgáltatók a szüneteltetést korlátozási módként – mint szerződésszegő magatartás jogkövetkezményét, szankciót – nem alkalmazhatják. A szolgáltatás korlátozás és a szolgáltatás szüneteltetés jogintézménye közötti fő különbség, hogy szüneteltetés esetén a szolgáltatás teljesítése a szolgáltató részéről teljes egészében szünetel, míg korlátozás esetén az előfizetői szolgáltatás bizonyos alapvető funkcióinak részleges deaktiválásáról van szó. A 2009-ben és 2010-ben végzett ellenőrzésekből kitűnt, hogy a szüneteltetésre vonatkozó szabályozás a szolgáltatói általános szerződési feltételekben jogellenes,

<sup>11</sup> Eht. 135-136. §-ok



hiányos. A Hatóság szolgáltatási területenként, mintavétellel vizsgálja az erre vonatkozó szabályozást, és fellép a jogszerűtlen megoldásokkal szemben.

### A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

## H5

Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetőt az előfizetői szerződésben, az ügyfélszolgálatán, illetve internetes honlapján közzétéve tájékoztatni arról, hogy a szolgáltatással kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, és arról, hogy az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti.<sup>12</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>13</sup> Az általános szabályok szerint<sup>14</sup> az előfizető szóbeli panaszát a szolgáltatónak azonnal, írásban benyújtott panaszát – elutasítás esetén indokolással együtt – 30 napon belül meg kell válaszolnia. Az ezen kötelezettségek betartására vonatkozó ellenőrzés célja a fogyasztók érdekeinek védelme az elektronikus hírközlési szolgáltatási piac szereplőivel fenntartott kapcsolataikban, különös tekintettel arra, hogy magas szintű védelmet vehessenek igénybe a szolgáltatókkal szembeni jogviták egyszerű és gyors rendezése érdekében.<sup>15</sup> A Hatóság a vizsgálat eredményeként azt várja, hogy a szabálytalanságok kiküszöbölésével a vizsgálatot követően a szolgáltatók jogszerűen járnak el a panaszok elbírálásánál. A 2010-ben végzett vizsgálat négy fő területre koncentrált. Ezek: a kivizsgálási és válaszadási határidő betartása, az indokolási kötelezettség betartása, jogos reklamáció esetén a jóváírás megfelelő teljesítése, valamint az ÁSZF rendelkezések jogszerűsége. A Hatóság a jóváírások teljesítésén kívül minden területen tárt fel jogsértéseket, ezért az érintett szolgáltatók részére felhívásokat adott ki.

### A call centeren keresztül elérhető ügyfélszolgálatok ellenőrzése

## H6

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%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani<sup>16</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 reklám tevékenység tiltására vonatkozó szabály betartása.<sup>17</sup>

### A nyilvántartásból törölt hírközlési szolgáltatók tevékenységének ellenőrzése

## H7

Az ügyfélszolgálatok elérhetőségének hívásdíjazásával valamint a garantált le- és feltöltési sebesség közlésével kapcsolatban az elmúlt két év során szinte valamennyi érintett hírközlési szolgáltatót ellenőrzött a hatóság. Az ellenőrzött szolgáltatók mintegy 4 %-a a hatósági ellenőrzés során kiadott felhívásban foglaltaknak nem tett eleget, kérte a névjegyzékéből való törlését. A 2011. évi ellenőrzésnek a célja megállapítani azt, hogy a hatóság nyilvántartásából törölt szolgáltató nem végez-e jogosulatlan hírközlési szolgáltatást, illetve ha más néven bejegyeztetve szolgáltat, akkor megszüntette-e a korábbi ellenőrzések során feltárt jogsértő

<sup>12</sup> Eht. 138. § (2) bekezdés b) pont

<sup>13</sup> Eht. 138. § (4), (5) és (6) bekezdés

<sup>14</sup> Az Eht. 138. § (8) bekezdése alapján alkalmazandó, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. és 17/C. §-ai.

<sup>15</sup> Eht. 2. § bg) pontja

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

<sup>17</sup> 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 19. § (4) bekezdés

állapotot.

## H8 Hibakezelési tevékenység vizsgálata az internet szolgáltató és a hálózati hozzáférést biztosító szolgáltató között

Az internet szolgáltatók hibakezelési tevékenységük során – amennyiben a saját rendszereikben nem találnak hibát – a hibákat általában átadják a hozzáférést biztosító hálózati szolgáltató részére. Az előfizetők gyakran szembesülnek azzal, hogy a szolgáltatók a hiba elhárítása helyett „egymásra mutogatnak” és az előfizető huzamosabb ideig nem jut a megfelelő szolgáltatáshoz. A fenti probléma miatt a Hatóság vizsgálja a szolgáltatók közötti hibaelhárítási tevékenység gyakorlatát, a hibákkal kapcsolatos információ átadás menetét, módszerét, valamint az ezzel kapcsolatos előfizetői panaszok intézésének jogszerűségét, a hibaelhárítás határidejét, a kiesett időszakra járó jóváírás és kötbér meghatározásának jogszerűségét.

## H9 WLAN hálózatok rádiós berendezéseinek ellenőrzése

A kis és közepes előfizetői számmal rendelkező szolgáltatók jelentős része nyújt internet szolgáltatást WLAN hálózatokon. Az előző évek tapasztalatai alapján megállapítható, hogy némely esetben a teljesítmény növelése érdekében a szolgáltató szabálytalanul használja, illetve átalakítja a rádiós berendezéseket. A szabálytalanul üzemeltetett WLAN berendezés ronthatja a szolgáltatás minőségét és zavarhatja más WLAN eszközök működését. A Hatóság az ellenőrzés során ki kívánja szűrni a WLAN eszközöket szabálytalanul üzemeltető szolgáltatókat és hatósági úton el kívánja érni a jogszerű állapotot.

## H10 A minőség önellenőrzésének vizsgálata (internet)

A Hatósághoz beérkezett, a minőségre vonatkozó panaszok esetében legtöbbször az internet szolgáltatást kifogásolták. Jogszabályban<sup>18</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 vizsgálati 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>18</sup> 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet

### **P1** Az egyetemes postai szolgáltatások minőségének hatósági vizsgálata

A vizsgálat célja a vonatkozó postai jogszabályok által előírt minőségi követelmények teljesülésének biztosítása. Jogszabály<sup>19</sup> a szolgáltató számára évenkénti, a Hatóságnak teljesítendő 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 jogszabály 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. Ennek keretében 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>20</sup> a postai szolgáltatások piacának teljes megnyitásáig a fenntartott szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatások ellátását a kijelölt egyetemes postai szolgáltató kizárólagos jogosultságaként állapítják 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>21</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. A 2010-es év a postai adatszolgáltatások elektronikus úton történő benyújtásának első éve volt, és e vizsgálat lebonyolítása a javította a szolgáltatók adatszolgáltatási fegyelmét.

### **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 bejelentési kötelezettségeknek.

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

<sup>20</sup> A postáról szóló 2003. évi C. törvény és végrehajtási rendeletei

<sup>21</sup> A postáról szóló 2003. évi C. törvény 7. § (1) bekezdés a) és b) pont

A vonatkozó jogszabályok<sup>22</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.

## VI. Berendezések piacfelügyelete

### 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. Próbavásárlást követő laborvizsgálat és a bekért dokumentumok vizsgálata után megállapítja, hogy azok igazolják-e a berendezés megfelelőségét. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását.

### BEP2

#### Elektronikus hírközlő végberendezések vizsgálata

Elektronikus hírközlő végberendezések<sup>23</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 nem-megfelelőségének 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 űrtávközlés céljára felosztott rádiófrekvenciás spektrum felhasználásával képes rádióhullámok adása, vétele vagy adása és vétele útján távközlésre<sup>24</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 nem-megfelelőségének 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>25</sup>. (Ilyen lehet bármilyen elektromos eszköz, pl. mosógép,

<sup>22</sup> A postáról szóló 2003. évi C. törvény és végrehajtási rendeletei

<sup>23</sup> Eht. 188. § 21. pont

<sup>24</sup> Eht. 188. § 91. pont

<sup>25</sup> Eht. 188. § 79. és 80. pontok

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 nem-megfelelőségének 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>26</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 történt a jogszabályi előírások kikényszerítése.

## VII. Utóellenőrzés

### U1

#### A set-top box használatához kötött szolgáltatások esetén a hibaelhárítás ellenőrzése (H8/2010)

2010. első félévében már meghaladta az 2 milliót azon előfizetők száma Magyarországon, akik valamilyen előfizetői szolgáltatást digitális módon, set-top-box (digitális vevődekóder) alkalmazásával vesznek igénybe (digitális kábeltelvízió előfizetők száma 1 258 048, műholdas műsorterjesztés és az Antenna Digital szolgáltatás esetében: 813 036; IPTV: 117538). A Hatósághoz érkezett bejelentések, információk alapján a szolgáltatók a hiba elhárítása során az előfizetőkre hárítják az ezzel 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 vevődekóderet beszereznie. Ebből következően eltérően alakulnak a hibaelhárításra vonatkozó követelmények is, a Hatóság e feladat keretében ellenőrzi az előző évben kiadott felhívások teljesítését.

### U2

#### Az egyedi előfizetői szerződések vizsgálata

Az egyedi előfizetői szerződés alapvető jelentőségű a felek közötti jogviszonyok és kötelezettségek vonatkozásában. E speciális szerződésfajta (ún. blankettaszerződés) amellet, hogy létre hozza az előfizetői jogviszonyt, tartalmazza a szerződés teljesítése

<sup>26</sup> A televíziókészülékek digitális műsorok vételére való alkalmasságának megjelöléséről szóló 6/2008. (XI. 27.) MeHVM-KHEM együttes rendelet

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 az 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 az ellenőrzések során talált átlagos hibaszám (a figyelembe vehető 16 szempont szerint) 7,5 volt; 2008-ban már 5,5 2009-ben pedig már csak 2,9 volt. Annak ellenére, hogy jelentős a javulás, a legtöbb meg nem felelőséget az internet szolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződések területén találta a Hatóság. Ezeknél a szerződéseknel az átlagos hibaszám 2007-ben 9,6; 2008-ban 7,6 és még 2009-ben is 4,6 volt. A 2010-es eredmények további javuló tendenciát mutatnak. Megfigyelhető, hogy az első vizsgálathoz képest az átlag hibaszám minimum a harmadára csökkent, de volt olyan szolgáltatási terület, ahol jóval nagyobb mértékű javulás volt, ami azt jelenti, hogy a szolgáltatók szerződésai már jóval kevesebb, egyes területeken szinte minimálisnak mondható hibát tartalmaznak. A legjobban teljesítő szolgáltatási terület a vezetékes műsorterjesztés szolgáltatás. Összességében megállapítható, hogy az évek során kiadott felhívások, kötelezések, bírságok hatására jelentősen csökkent azon szolgáltatók száma, amelyek egyedi előfizetői szerződésai jogsértéseket tartalmaznak. Azonban még mindig előfordul, hogy valamely szolgáltató egyedi előfizetői szerződése nem tartalmaz minden jogszabály által megkövetelt kötelező tartalmi elemet, vagy továbbra is tartalmaz jogszerűtlen, a fogyasztók számára nehezen értelmezhető feltételteleket. A vizsgálat egy az évek óta folyamatosan végzett ellenőrzést zár le, melynek keretében a Hatóság ellenőrzi a korábbi években kiadott felhívások és kötelezések teljesítését.