

## A NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

2012. ÉVI

PIACFELÜGYELETI,  
ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELETI  
ÉS ELLENŐRZÉSI  
TERVE

*ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS*

*POSTA*

AZ NMHH ELNÖKE JÓVÁHAGYTA  
2011. december 5.

Tisztelt Érdeklődő!

Ön a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 2012. évi, elektronikus hírközlési és postai ágazatra vonatkozó piacfelügyeleti, általános hatósági felügyeleti és ellenőrzési tervét tartja a kezében. Ez lesz a második teljes év, amikor az új, konvergens média és hírközlési szabályozó és felügyelő hatóság elnökeként köszönhetem Önt. Az elmúlt évben sok változás történt mind a hírközlési szolgáltatások piacán, mind pedig a rájuk vonatkozó szabályozásban. Új szolgáltatások, új szolgáltatók jelentek meg, bővült a piacon elérhető választék. Az elektronikus hírközlési és a postáról szóló törvény módosításai révén ugyanakkor átalakult a felügyelet rendszere, az elnöki rendeletekkel pedig új, sokkal rugalmasabb és gyorsabb reagálást lehetővé tevő eszközöket kapott kezébe a Hatóság. Az új lehetőségek azonban nagyobb felelősséggel is járnak, amelynek a Hatóság igyekszik is maradéktalanul megfelelni. Feladatunk továbbra is az, hogy biztosítsuk a hírközlési szolgáltatások piacán az átlátható, technológiától független verseny hatékonyságát és tisztességességét, védjük a szabályokat betartva működő szolgáltatók, valamint az előfizetők és a szolgáltatások használóinak jogait és biztosítsuk a jogszabályok érvényesülését. Jelentősen megváltozott a hatósági tevékenység tervezésének rendje is, ami a 2012. évi tervdokumentumban már tükröződik. A piacfelügyelet körébe az új rendszerben már csak azok a hatósági feladatok tartoznak, amelyek keretében a hírközlés területén az előírások érvényesülését átfogóan vizsgálja és értékeli a Hatóság. Emellett idén először szerepelnek a tervben azok a területek, amelyeket a Hatóság általános felügyeleti hatáskörében, hivatalból eljárva kiemelten vizsgálni, ellenőrizni kíván. Az ellenőrzések eredményei alapján a Hatóság gondoskodik a megállapított jogsértések felszámolásáról, valamint lépéseket tesz a szabályozás módosítására, ha az általa szolgált célok érdekében ez szükséges.

A következő oldalakon előbb az Elnök, majd a Hatóság Hivatala hatáskörét érintő tervfeladatok találhatók meg. Közös bennük, hogy valamennyi vizsgálat témaköre nagy jelentőségű, a piac számos szereplőjére és az előfizetők nagy részére hatással vannak. Ezért ezek a feladatok jelentik majd a Hatóság hírközléssel kapcsolatos tevékenységének súlypontjait az előttünk álló 2012-es évben.

Tisztelt Érdeklődő! A kezében tartott dokumentum nemcsak a hatósági munka iránytűjét jelenti a hírközlési szolgáltatások piacfelügyeletével kapcsolatban, hanem segítséget nyújthat mind a piac szereplői, mind a társhatóságok, az előfizetők érdekeit védő szervezetek, mind pedig az érdeklődő felhasználók, fogyasztók számára, hogy eligazodjanak az új szabályozásban.

Szalai Annamária  
Elnök

## I. Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó, a jelentős piaci erővel kapcsolatos piacfelügyeleti feladatok

### Bevezetés

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) céljai és alapelvei között rögzítette a jogalkotó a jelentős piaci erővel rendelkezők befolyásának - a hatékony piaci verseny kialakulásához és fenntartásához szükséges mértékű - differenciált ellensúlyozását, továbbá a tisztességes és hatékony piaci verseny fenntartásának biztosítását. A fenti célok elérésének egyik kiemelkedő eszköze a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók azonosítására és kötelezettségeik előírására irányuló eljárás, melynek során az NMHH Elnöke azonosítja az érintett piacokon a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat, továbbá ezen szolgáltatók számára a piacelemzés során feltárt versenyt korlátozó akadályok alapján indokolt, azokkal arányos kötelezettségeket ír elő. E kötelezettségek biztosítják a kötelezett szolgáltatók működésének átláthatóságát, a hálózatokhoz való hozzáférést, a díjak ellenőrizhetőségét, valamint a jogosult szolgáltatókkal szembeni egyenlő elbánást.

A kötelezettségek előírása mellett azonban kiemelten fontos azok betartásának ellenőrzése is, hisz a jogszabályi célok csak akkor érhetőek el, ha a Hatóság által a szabályozás keretében előírt követelményrendszer az elektronikus hírközlési szolgáltatók gyakorlatában érvényre is jut. A piaci torzulások megelőzése, hatékony kezelése érdekében az ellenőrzések hangsúlyos célja az erőfölényből származó versenytorzító hatások felismerése, időben történő jelzése, továbbá szabályozási javaslatok kidolgozása. A Hatóság a 2012 évi vizsgálatok tervezésénél a szabályozásban történt változások és a piacon tapasztalt jelenségek együttes figyelembevételével alakította ki az ellenőrzések fókuszpontjait, melyeket az alábbi tervfeladatok részletes kifejtése tartalmaz.

### 1. RIO<sup>1</sup> készítésére nem kötelezett szolgáltatók vizsgálata a 3. számú piacon<sup>2</sup>

2011. augusztus 23-án kiadásra került a piackijelölő határozat, amely új kötelezettségeket írt elő a referencia összekapcsolási ajánlat készítésére nem kötelezett szolgáltatókra. A kötelezett szolgáltatók száma 34-re bővült, ebből 27 korábban nem rendelkezett jelentős piaci erővel. Ezért különösen fontos a piacon kirótt kötelezettségek ellenőrzése. Jelen vizsgálat fókuszpontjait képezi az új hívásvégződtetési díjak kialakítása, közzététele és alkalmazása, valamint az „egyenlő elbánás” és a „hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos” kötelezettségek teljesítése. Az „egyenlő elbánás” kötelezettség teljesítésének ellenőrzése során a Hatóság ellenőrzi, hogy a kötelezett szolgáltatók különbséget tesznek-e a saját, valamint a más szolgáltatók azonos szolgáltatásai között, azokat egyformán kezelik-e. A „hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos” kötelezettségek keretében az ellenőrzés azt a célt szolgálja, hogy az egyes szolgáltatók hálózatainak összekapcsolása minden tekintetben az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok szerint történjenek, annak érdekében, hogy a jogosult szolgáltatók előfizetői által kezdeményezett telefonhívások eljussanak a hívott előfizetőkhöz.

<sup>1</sup> Referencia összekapcsolási ajánlat (Reference Interconnection Offer).

<sup>2</sup> Hívásvégződtetés egyedi, nyilvános helyhez kötött telefonhálózatokban.

## 2. RUO<sup>3</sup> kötelezettek vizsgálata a 4.<sup>4</sup> és 5.<sup>5</sup> számú piacon

Az új piackijelölő határozatok a kötelezettségeket az újgenerációs hálózatokra és a kábelhálózatok egy részére is kiterjesztik, valamint az új szabályozás révén a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók új kiegészítő szolgáltatások – többszál-telepítés, sötétszál átengedés, felhordó hálózati szolgáltatások – nyújtására is kötelesek. E kötelezettségek részletszabályait a referenciaajánlatok és az azokat jóváhagyó határozatok tartalmazzák, illetve fogják tartalmazni. A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy a referenciaajánlatban szabályozott hálózati infrastruktúra és közeli bitfolyam hozzáférés szolgáltatásokat, illetve a kiegészítő szolgáltatásokat az NMHH Elnöke által szabályozott feltételek mellett nyújtják-e a kötelezett szolgáltatók. Ennek érdekében a piackijelölő határozatban előírt átláthatóság vonatkozásában a Hatóság ellenőrzi az elfogadott referenciaajánlatok közzétételét, valamint az egyéb közzétételi kötelezettségek (minőségi mutatók, hálózatfejlesztési tervek) teljesülését. Az egyenlő elbánás tekintetében különös hangsúlyt kap annak vizsgálata, hogy a kötelezett szolgáltató azonos feltételekkel nyújtja-e szolgáltatását a saját kiskereskedelmi üzletága és a jogosult szolgáltatók részére. A hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos kötelezettség vizsgálata során a Hatóság fokozott figyelmet fordít az új platformokon megjelenő szolgáltatásokra.

## II. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközléssel kapcsolatos piacfelügyeleti feladatok

### Bevezetés

A közösségi szabályozás változása<sup>6</sup> – mely jelentősen módosította az elektronikus hírközlésben a hazai jogrendszerbe illesztendő irányelveket - szükségessé tette az Eht., a postáról szóló 2003. évi C1. törvény (a továbbiakban: Pt.) és végrehajtási rendeletei módosítását. A jogalkotás során nem csak e szempont mentén került sor a hatályos szabályozás átalakítására, hanem a 2004 óta eltelt időszakban kialakult, bírósági döntéseken alapuló hatósági, valamint a szolgáltatói üzleti gyakorlat is hatással volt a jogalkotásra. Az új szabályozás jelentős garanciális elemeket tartalmaz a fogyasztói (előfizetői, felhasználói) jogok védelmében. Ennek keretében alapvetően módosultak az általános szerződési feltételekkel és az egyedi előfizetői szerződésekkel kapcsolatos elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok<sup>7</sup>. Az egyik legfontosabb újdonság, hogy pontosabbá vált a szolgáltatók általi egyoldalú szerződés-módosítások lehetőségeinek szabályozása. A szerződés teljesítésével, és ezen belül a szolgáltatás minőségével kapcsolatos követelmények megsértése esetén az előfizetőket megillető jogosultságok bővültek, illetve a kis- és közepes vállalkozások<sup>8</sup> számára is lehetővé vált, hogy a fogyasztókat megillető védelemben részesüljenek.

A Hatóság piacfelügyeleti tevékenysége keretében nem csak felügyeli az elektronikus hírközlésre és a postai szolgáltatásokra vonatkozó szabályok betartását, hanem figyelemmel kíséri az érintett piacok működését, és arról értékelést, elemzést készít.<sup>9</sup> E feladat teljesítése érdekében a Hatóság felméri és elemzi a kábeltelevíziós és a szélessávú ellátottság tendenciáit, építve a korábbi években készített felmérések eredményeire.

<sup>3</sup> Hozzáférési referenciaajánlat (Reference Unbundling Offer)

<sup>4</sup> Nagykereskedelmi hozzáférés a helyhez kötött hálózat (fizikai) infrastruktúrájához (beleértve a részleges vagy teljes átengedést).

<sup>5</sup> Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés.

<sup>6</sup> Az Európai Parlament és Tanács 2009/136/EK és 2009/140/EK irányelvei.

<sup>7</sup> Az Eht. 188. § 16. pont alapján az Eht., az Eht. alapján a törvény végrehajtása tárgyában kibocsátott jogszabály, elektronikus hírközlésre vonatkozó, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus, a Hatóság határozata és a Hatóság által az ügyféllel kötött hatósági szerződés.

<sup>8</sup> A kis és közepes vállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 3 §- szerint kkv-nak minősül az a vállalkozás, melynél a foglalkoztatottak létszáma nem éri el a 250 főt, illetve nettó árbevétele nem haladja meg az 50 millió, mérlegfőösszege a 43 millió eurónyi forintösszeget. (E határokon belül a törvény meghatározza a kis- és a mikro vállalkozások fogalmát is.)

<sup>9</sup> Eht. 54. § (2) bekezdés, Pt. 45. § (2) bekezdés.

## 1. Az egyoldalú szerződés-módosítások jogszerűségének ellenőrzése

Évek óta visszatérő probléma a szolgáltatók által végrehajtott egyoldalú szerződés-módosítások kérdése. A Hatóság 2009-ben és 2010-ben már vizsgálta a szolgáltatók gyakorlatát, és - elsősorban az előfizetők – a módosításról való - értesítésével kapcsolatban - számos jogsértést tárt fel. Hasonlóan a korábbihoz az új szabályozás is<sup>10</sup> csak meghatározott körben teszi lehetővé az előfizetői szerződés (az általános szerződési feltételek és az egyedi előfizetői szerződés) egyoldalú módosítását, az egyedi előfizetői szerződésben, és az általános szerződési feltételekben rögzítettek szerint. Az egyoldalú módosításra hatósági döntés vagy jogszabályváltozás alapján, valamint a körülményekben bekövetkezett lényeges változás esetén kerülhet sor, azonban módosítás nem eredményezhet lényeges módosítást (nem érintheti a szolgáltatás igénybevételi feltételeit, minőségi célértékeit). Új módosítási lehetőség a műsorterjesztő szolgáltatók által továbbított médiaszolgáltatások összetételében (csatorna-összetétel) bekövetkezett indokolt változás. A Hatóság 2012-ben kiemelten vizsgálja, hogy az új szabályozási követelményeket a szolgáltatók megfelelően ültetik-e át gyakorlatukba.

### 1.1. Az egyoldalú díjmódosítások jogszerűségének ellenőrzése

A szerződés lényeges eleme – az igénybe vett szolgáltatás mellett – a díj, melyet az előfizetőnek fizetnie kell. A díjak egyoldalú változtatásának lehetősége kizárólag a fent már ismertetett feltételek mellett adott a szolgáltatók számára. A Hatóság a 2010. évi piacfelügyeleti terv keretében az előző évben is vizsgálta a díjemeléssel járó szolgáltatói egyoldalú szerződésmódosításokat. Ennek a vizsgálatnak az eredményei alapján a szolgáltatók a megvalósult díjmódosítások esetében indokként jellemzően a körülményekben bekövetkezett lényeges változásra hivatkoztak. Ugyanakkor a vizsgálat feltárta azt is, hogy egyes esetekben ebbe a körbe sorolták a normál üzleti gazdálkodás és működés során jelentkező, az adott helyzetben általában elvárható gondosság mellett előrelátható kockázatokat is. A Hatóság gyakorlata egyértelmű abban, hogy a szolgáltatással kapcsolatos díjak emelésére kizárólag a törvényben meghatározott esetekben kerülhet sor, így az idei évben is folytatja az ezzel kapcsolatos vizsgálatait.

### 1.2. A csatorna-összetétel módosítása jogszerűségének ellenőrzése a díjcsomagokban

Új elemként került a szabályozásba az egyoldalú szerződésmódosítás lehetősége abban az esetben, ha azt a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák (médiaszolgáltatások) összetételében bekövetkezett változás indokolja.<sup>11</sup> Erre azonban csak akkor kerülhet sor, ha a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, hirdetéseiben az adott csatorna díjcsomagban történő szerepeltetésének időpontját megadta (és ez az időpont elmúlt), vagy a módosítást nézettség felmérés indokolja. A szabályozás egy korábban is sok panaszra okot adó kritikus kérdésre adott választ, amikor figyelembe vette egyfelől, hogy az adott díjcsomagok összetételére hatással vannak az egyes médiaszolgáltatókkal kötött – jellemzően határozott idejű - szerződések. Ugyanakkor azonban megfelelő súllyal értékelte azt is, hogy a műsorterjesztési szolgáltatás esetében az ár mellett a legfontosabb választási szempont az előfizetők számára díjcsomagokban szereplő csatorna összeállítás. Az új szabályok biztosítják, hogy az előfizetők minden lényeges elem ismeretében válasszanak díjcsomagot, illetve a módosítások jobban igazodjanak a fogyasztói igényekhez. A Hatóság e tervfeladat keretében azt ellenőrzi, hogy a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók valóban csak az új szabályok által megengedett esetekben és módon változtatják-e a díjcsomagjaik csatorna összetételét.

## 2. Felmérések

### 2.1. A szélessávú ellátottság felmérése

Az információ alapú társadalomban alapvető, hogy az állampolgárok és a szervezetek minél

<sup>10</sup> Eht. 132. §.

<sup>11</sup> Eht. 132. § (2) bekezdés d) pont és (2a) bekezdés.

nagyobb számban kapcsolódhassanak 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 sávszélesség mértéke is folyamatosan növekszik. A Hatóság e kiemelt társadalmi cél érvényesülése érdekében minden évben összegyűjti és rendszerezi 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 a szélessávú szolgáltatások előfizetői körét, ezen belül külön is megjeleníti az egyéni és közületi, valamint a közsférába tartozó előfizetőkre vonatkozó adatokat. Emellett tájékoztatást nyújt a szélessávú elérési technológiák fejlődéséről, a szolgáltatók által alkalmazott megoldásokról, valamint a hazánkban tapasztalható fejlődési tendenciákról. A Hatóság a szolgáltatók adatszolgáltatási terheinek csökkentése érdekében e feladat keretében kéri be a piacszabályozáshoz kapcsolódó adatszolgáltatást is.

## 2.2. A kábeltelevíziós ellátottság felmérése

A Hatóság 2007-óta, évenkénti rendszerességgel a szolgáltatók adatszolgáltatásai felhasználásával felmérést készített a magyarországi kábeltelevíziós ellátottságról. Igazodva a szolgáltatási területet jellemző változásokhoz, 2011-ben a Hatóság már a műsorterjesztési szolgáltatások teljes vertikumát vizsgálta, a kábeltelevíziós hálózaton nyújtott szolgáltatásokon kívül ideértve a műholdas és a földfelszíni digitális sugárzással nyújtott műsorterjesztési szolgáltatásokat is. 2012-ben is hasonló módszerrel történik a piac és az azon végbement folyamatok vizsgálata, így lehetőség nyílik arra, hogy többéves intervallumban elemezhető legyen az országon belül a műsorterjesztési szolgáltatások nyújtására alkalmas hírközlési hálózatokkal való ellátottság, az ilyen szempontból ellátatlan területek elhelyezkedése és kiterjedése, 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 kéri be a műsorterjesztési piac szabályozásához kapcsolódó adatszolgáltatást is.

## 3. Az átláthatóság biztosítása az előfizetői szolgáltatások minőségével kapcsolatban

A szolgáltatás minőségével kapcsolatban a Hatóság tapasztalatai szerint elsődlegesen az internet szolgáltatás esetében van a legtöbb probléma. A Hatóság az elmúlt három évben ellenőrizte, hogy a szolgáltatók hirdetéseikben, általános szerződési feltételeikben közléseik-e a kínált sávszélesség mellett a garantált le- és feltöltési sebességeket is.<sup>12</sup> Az ellenőrzések eredményeként mára e tárgyban rendkívül ritkán fordul elő jogsértés. Ugyanakkor az internet szolgáltatás esetében az előfizetői panaszok fő forrása az, hogy a szolgáltatók által a díjcsomagokban kínált névleges sávszélesség jóval nagyobb, mint amennyit a szolgáltató saját hálózatán belül garantál az előfizető számára. Annak érdekében, hogy a fogyasztók (felhasználók) minden lényeges információ birtokában választhassák ki a számukra megfelelő szolgáltatót és díjcsomagot, a Hatóság honlapján összehasonlítható módon közlésezi a szolgáltatói általános szerződési feltételekben kínált névleges sávszélességeket díjcsomagonként, és az azokhoz tartozó garantált le- és feltöltési sebességeket, bemutatva a szolgáltatók által vállalt értékeket.

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

### III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, a postai szolgáltatások ellátásával kapcsolatos piacfelügyeleti feladatok

#### 1. Az integrált postai szolgáltatások ellátásának ellenőrzése

A postáról szóló 2003. évi CI törvény 2011. évi módosításával<sup>13</sup> két fontos kérdésben megváltozott az integrált postai szolgáltatás szabályozása. A szolgáltatás speciális ellátási követelményrendszerének pontosításán túl a törvény rögzíti a nyomon követhető kezelés technológiai követelményeit is. A hatósági nyilvántartásba regisztrált, integrált szolgáltatás ellátását vállaló postai szolgáltatók - e szolgáltatás keretén belül - a postai küldeményeket - az új szabályozás hatályba lépését követően - levélszekrény útján nem kézbesíthetik. Mindezek miatt indokolt a piacon működő integrált postai szolgáltatók tevékenységének hatósági felülvizsgálata, a jogszabályi megfelelés ellenőrzése.

#### 2. Az egyetemes postai szolgáltatások minőségének ellenőrzése

A vizsgálat célja a hatályos postai jogszabályok által az egyetemes postai szolgáltatásokra vonatkozóan rögzített minőségi követelmények teljesülésének hatósági felülvizsgálata.

A vonatkozó jogszabályok szerint az egyetemes postai szolgáltatóknak az ilyen szolgáltatásokkal kapcsolatosan hozzá benyújtott panaszokról és kártérítési igényekről, valamint a ténylegesen megtérített károk számáról, ügyintézési idejük alakulásáról évenként, a Hatósághoz beszámolót kell benyújtania. További kötelezettséget állapítanak meg a jogszabályok a várakozási és az átfutási idők mérési eredményei, valamint a postai dátumnyomat és a küldeménytovábbítás megbízhatóságának mutatószámaira vonatkozó minőségi követelmények alakulása tekintetében is. A kijelölt egyetemes postai szolgáltató minőségügyi beszámolójában foglaltakat a hatóság elemzi, összeveti a jogszabályi követelményekkel, és amennyiben indokoltnak tartja saját méréseket végez az egyes minőségi előírások teljesülésének ellenőrzése céljából, majd mindezek alapján értékeli a szolgáltatások minőségének megfelelését.

#### 3. Az egyetemes postai szolgáltató panaszkezelési rendszer ellenőrzése

A Hatósághoz érkezett postai igénybevevői panaszok számának emelkedése arra utal, hogy a szolgáltatói vizsgálatok nyomán a panasz orvoslására meghozott korrekciós intézkedések eredményével a panaszosok sok esetben nem elégedettek. Mindez pedig a szolgáltatói panaszkezelési rendszer működésének esetleges problémáit veti fel. A panaszok kapcsán lefolytatott ellenőrzések során a Hatóság az előző évben - az eddig megszokottakhoz képest - gyakrabban kényszerült élni a végzésben kiadott felhívás eszközével annak érdekében, hogy az egyéni ügyfelek - a panaszuk alapos, átlátható és teljes körű vizsgálata után - a jogszabályi előírásnak megfelelő szolgáltatói válaszokat kapjanak, illetve a Szolgáltató tegye meg a megfelelő intézkedéseket a minőségi előírások teljesülésének biztosítására. A vizsgálat célja az egyetemes postai szolgáltató panaszkezelésének felülvizsgálata, ezzel az általa nyújtott szolgáltatások minőségének javítása, az előírásoknak való megfelelés növelése.

---

<sup>13</sup> 2011. évi CVII. törvény

### I. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközléssel kapcsolatos általános felügyeleti ellenőrzések

#### 1. Az előfizetői szerződésekkel kapcsolatos kötelezettségek és szerződési feltételek jogszerűségének vizsgálata

Az előfizetők számára az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása előfizetői szerződés alapján történik, mely az egyedi előfizetői szerződésből és az általános szerződési feltételekből áll.<sup>14</sup> Az általános szerződési feltételek sajátossága, hogy azt a szolgáltatók egyoldalúan alakítják ki, a szerződő féllel egyedileg nem tárgyalják meg. Ezért kiemelten fontos, hogy a Hatóság fokozott figyelemmel ellenőrizze e feltételek jogszerűségét, ezzel is biztosítva az előfizetői (és ezen belül a fogyasztói) jogok érdekében történő hatékony fellépést és e jogok minél szélesebb körű érvényesülését. A hatályban lévő általános szerződési feltételek mintegy 18 millió szolgáltatás keretfeltételeit adják Magyarországon, ezért minden, a szerződés létrejöttét, megszűnését vagy annak tartalmát befolyásoló változás alapvetően határozza meg az elektronikus hírközlési piac és az előfizetők helyzetét. 2012-ben a Hatóság valamennyi, 10 ezernél több előfizetővel rendelkező szolgáltató általános szerződési feltételeit tételesen ellenőrzi; így az ellenőrzés közvetett módon a magyarországi előfizetők mintegy 90%-át érinti.

##### 1.1. Az általános szerződési feltételek benyújtásának ellenőrzése

A szolgáltatóknak törvényi rendelkezés alapján<sup>15</sup> 2011. november 1-jéig általános szerződési feltételeiket módosítaniuk kell az új elektronikus hírközlési szabályozásnak való megfelelés céljából. Ez azt jelenti, hogy – tekintettel arra, hogy az általános szerződési feltételeket 30 nappal hatályba lépésük előtt kell a Hatósághoz benyújtani és közzétenni – a módosuló feltételek 2011. december 1-jén kell, hogy hatályba lépjenek. A jelenlegi adatok<sup>16</sup> szerint a Hatóság nyilvántartásában több mint 670 szolgáltató 1600 szolgáltatása szerepel. Amennyiben a szolgáltatók minden szolgáltatásukra külön általános szerződési feltételeket készítenek, akkor a fenti időpontig 1600 dokumentumot kell benyújtaniuk. A Hatóság tapasztalatai szerint a jogszabályban előírt határidőket jellemzően a szolgáltatók 35-40%-a tarja be. Ezért a Hatóság 2011. november 1-jét követően folyamatosan ellenőrzi a módosított általános szerződési feltételek elkészítésére és benyújtására vonatkozó kötelezettség betartását, és 2012 januárjától szükség esetén szankció alkalmazásával is el kívánja érni, hogy valamennyi szolgáltató az új szabályozásnak megfelelő általános szerződési feltételek alapján folytassa tevékenységét.

##### 1.2. Az általános szerződési feltételek tartalmának az új elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak való megfelelésének ellenőrzése

A 2011. augusztus 3-tól hatályos új törvényi szabályozás, valamint az előfizetői szerződésekre vonatkozó új végrehajtási rendelet<sup>17</sup> alapvetően módosítja az előfizetői szerződésekre, és ezen belül az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályokat. A módosult rendelkezések tételesen megszabják az általános szerződési feltételek fejezeteinek címeit és azok sorrendjét, így biztosítva az áttekinthetőség követelményét, vagyis azt, hogy az előfizetők (felhasználók) az egyes szolgáltatók által alkalmazott feltételeket össze tudják hasonlítani, illetve saját szolgáltatójuk általános szerződési feltételeiben könnyen el tudjanak igazodni.

A formai követelményeken (fejezetcímek, azok sorrendje, oldalszámolás, tartalomjegyzék)

<sup>14</sup> Eht. 127. § (1) bekezdés.

<sup>15</sup> Eht. 163. § (6) bekezdés.

<sup>16</sup> 2011. szeptember 23.

<sup>17</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet.

túlmenően, az általános szerződési feltételeknek követniük kell az Eht. és az előfizetői szerződésekről szóló elnöki rendelet változásait, melyek lényegében valamennyi jogintézményt érintenek a szerződés megkötését és annak megszűnését, a szerződés teljesítéséért való felelősség kérdéseit, a szolgáltatás korlátozásának és a szüneteltetésének eseteit, illetve a szerződés módosításának feltételeit is. Ennek a tervfeladatnak a keretében a Hatóság azt ellenőrzi, hogy a szolgáltatók által benyújtott módosított általános szerződési feltételek tartalmilag megfelelnek-e a megváltozott szabályozási keretnek, ezen belül kiemelten pedig azt, hogy az előfizetők, felhasználók védelmét szolgáló új előírások kellőképpen érvényre jutnak-e bennük. A tervfeladat jelentőségét az ellenőrzés terjedelmén túl az is növeli, hogy az előfizetői szerződés (és azon belül az általános szerződési feltételek) jelenti az alapját a Hatóság eljárása mellett bármilyen egyéb előfizetői jogérvényesítésnek is (bírói, békéltető testületi eljárás), így alapvető fontosságú, hogy azok ne tartalmazzanak jogellenes rendelkezéseket. A minden szolgáltató által kötelezően elvégzendő módosítások ellenőrzése az eddigieknél jóval szélesebb körre terjed majd ki, így a piaci viszonyok befolyásolását a korábbiaknál jóval nagyobb mértékben teszi lehetővé.

### 1.3. Az egyedi előfizetői szerződések tartalmának az új elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak való megfelelésének ellenőrzése

Az egyedi előfizetői szerződés alapvető jelentőségű a felek közötti jogosultságok és kötelezettségek vonatkozásában. E speciális szerződésfajta (ún. blanketta-szerződés) amellet, hogy létre hozza az előfizetői jogviszonyt, tartalmazza a szerződés teljesítése során gyakorolható jogokat, teljesítendő kötelezettségeket. Az új szabályozásba számos garanciális elem épült be az egyedi előfizetői szerződésekkel kapcsolatban, így például bővült a szolgáltatói szerződésszegés esetén fizetendő kötbér köre, egyértelműek lettek a szolgáltatás minőségével összefüggő szerződéses rendelkezések, az előfizető által gyakorolható elállás és felmondás szabályai. A vitás helyzetek, esetleges jogsértések elkerülésének leghatékonyabb módja az ezek kialakulásához vezető helyzetek elkerülése, a megelőzés. A Hatóság tapasztalatai szerint az előfizetők és a szolgáltatók között felmerülő problémák jelentős része a szerződés megkötésekor jelentkezik, és ezek a problémák visszavezethetők a nem megfelelően kialakított egyedi előfizetői szerződésekre, vagy a szerződés megkötése során elkövetett hibákra. A szolgáltatóknak az általuk alkalmazott egyedi előfizetői szerződések mintáit honlapjukon közzé kell tenniük.<sup>18</sup> E mintákat a Hatóság ellenőrzi, és figyelemmel kíséri a minták alkalmazását is. Az ellenőrzés eredményeként megteszi a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy mind a szerződések, mind a szerződéskötési eljárások megfeleljenek az elektronikus hírközlési szabályok követelményeinek.

## 2. A kis- és közepes vállalkozások szolgáltatói tájékoztatásának ellenőrzése

Új elem a szabályozásban, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.<sup>19</sup> Ennek az a jelentősége, hogy a kis- és középvállalkozások a jelenleg hatályos jogszabályok szerint nem minősülnek fogyasztónak, ugyanakkor azonban a hírközlési szolgáltatásokkal, valamint az ezekre vonatkozó előírásokkal kapcsolatos tájékozottságuk, illetve az igényérvényesítési képességük a gyakorlatban nem jobb a természetes személy fogyasztókéénál. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni, annak elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis. A Hatóság az új szabályozás hatályosulása körében ellenőrzi a szolgáltatók által nyújtott tájékoztatás tartalmi megfelelését, illetve azt is, hogy megfelelően igazolja-e a szolgáltató annak megtörténtét.

<sup>18</sup> 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (6) bekezdés.

<sup>19</sup> Eht. 127. § (3) bekezdés.

### 3. Berendezésekkel kapcsolatos feladatok

#### 3.1. A 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>20</sup> által előírt adminisztratív és műszaki követelményeknek. Ezen tervfeladat keretében a Hatóság azt 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 megkezdett ellenőrzések folytatása.

#### 3.2. Berendezések forgalmazásával kapcsolatos előírások betartásának ellenőrzése

A Hatóság évek óta részt vesz a rádióberendezések és elektronikus hírközlési végberendezések megfelelőségének vizsgálatával, valamint a forgalmazási követelmények betartásának ellenőrzésével kapcsolatos nemzetközi hatósági együttműködésben. Ennek során már több ízben került sor olyan több tagállamra kiterjedő, azonos módszertan és tematika mentén lefolytatott vizsgálatokra, amelyek a hatóságok tapasztalatai alapján leginkább problematikus berendezéstípusok megfelelőségére terjedtek ki. A résztvevő hatóságok koncentrált fellépése nyomán a követelményeket nem teljesítő termékek az európai piacról kitiltásra kerültek. Ezekben az átfogó ellenőrzési kampányokban a Hatóság is rendszeresen részt vesz, a jelen tervfeladat ennek szervezeti kereteit teremti meg.

#### 3.3. Interneten kínált berendezések vizsgálata

A Hatóság folyamatosan figyeli az internetes elárúsítóhelyeket 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.

#### 3.4. Elektronikus hírközlő végberendezések vizsgálata

Elektronikus hírközlő végberendezések<sup>21</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.

#### 3.5. 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>22</sup>. A Hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentációk tartalmát. A dokumentációban talált hiba

<sup>20</sup> A televíziókészülékek digitális műsorok vételére való alkalmasságának megjelöléséről szóló 6/2008. (XI. 27.) MeHVM-KHEM együttes rendelet.

<sup>21</sup> Eht. 188. § 21. pont

<sup>22</sup> Eht. 188. § 91. pont

(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.

### 3.6. 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>23</sup>. (Ilyen lehet bármilyen elektromos eszköz, pl. mosógép, mikrohullámú sütő, energiatakarékos izzó, szerszámgép 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.

## II. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos általános felügyeleti ellenőrzések

### 1. A fenntartott postai szolgáltatási kör kizárólagosságának vizsgálata

A postai területet szabályozó jogszabályok a postai szolgáltatások piacának teljes megnyitásáig az ún. „fenntartott szolgáltatási körbe” tartozó szolgáltatások<sup>24</sup> ellátását a kijelölt egyetemes postai szolgáltató - a Magyar Posta Zrt. - kizárólagos jogosultságaként állapítják meg. E jogosultság érvényre juttatását támogatja a hatósági ellenőrzések e csoportja, melyek eredményeként a hatóság a fenntartott területen tevékenységet ellátó jogsértő postai szolgáltatók ellen fellép.

### 2. A postai igénybevevői panaszok hatósági ellenőrzése

A postai szolgáltatók jogszabályokban<sup>25</sup> foglaltak szerint kötelesek a szolgáltatást igénybevevő ügyfeleiktől beérkező panaszokat ingyenesen, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében megvizsgálni, továbbá a kivizsgálás eredményéről kötelesek a panaszost 30 napon belül írásban értesíteni. Ha a panaszos a szolgáltató válaszát nem fogadja el, vagy a szolgáltató a panaszára határidőn belül nem válaszol, a panaszos a hatósághoz fordulhat a panasz eljárás felülvizsgálása érdekében. A hatóság ellenőrzi a postai szolgáltatás ellátásának és a szolgáltatói panaszkezelési eljárásának jogszerűségét.

### 3. Nyilvántartás szerinti szolgáltatás ellátás ellenőrzése a postai szolgáltatóknál

A hatósági nyilvántartásba vett postai szolgáltatók számára kötelezettség, hogy a postai szolgáltatás végzése során a jogszabályokban és a nyilvántartásba vételkor a hatóság határozatában előírt, továbbá az általános szerződési feltételekben vállalt követelményrendszernek teljes egészében megfeleljenek. A hatósági ellenőrzések célja annak megállapítása, hogy a szolgáltatók betartják-e a bejelentéskor vállaltakat, a hatósági nyilvántartásba vételkor tett nyilatkozatuk a valóságnak megfelelt-e, továbbá annak ellenőrzése, hogy jogkövető magatartást tanúsítanak-e a szolgáltatói tevékenységük ellátásakor.

<sup>23</sup> Eht. 188. § 78., 79. és 80. pontok

<sup>24</sup> 2003. évi C1 törvény 7. § (1) bekezdés.

<sup>25</sup> A postáról szóló 2003. évi C1. törvény 35. §-a és a postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről szóló 79/2004. (IV. 19.) Kormányrendelet 35. §-a.