

MEGÁLLAPODÁS

amely létrejött

egyrésztől a **Média- és Hírközlési Biztos**

Székhely: 1088 Budapest, Revczky u. 5.

(a továbbiakban: Biztos)

másrésztől a **Yettel Magyarország Zrt.**

Székhely: 2045 Törökbálint, Pannon út 1.

(a továbbiakban: Szolgáltató)

(közös együtt: „Felek”) között

a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 142. §-a alapján

I. A Felek jogállása, az egyeztetési eljárás célja

1. A Biztos a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság részeként közreműködik az előfizetők által igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal, illetve médiaszolgáltatásokkal (továbbiakban: szolgáltatások) kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében. A Biztos jogállására a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.) 139 – 143 §§ rendelkezései irányadók.

2. A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: Eht.) értelmében elektronikus hírközlési szolgáltató.

3. A Biztos a szolgáltatások igénybe vételével kapcsolatos méltányos érdekek sérelmét okozó vagy ezzel fenyegető, jogsértésnek nem minősülő szolgáltatói magatartás észlelése esetén a hivatalánál előterjesztett panasz alapján egyeztetési eljárást (a továbbiakban: egyeztetési eljárás vagy eljárás) folytat le. Az eljárás célja az, hogy a panaszban megjelölt szolgáltatói magatartással okozott érdeksérelem elhárítása, valamint további érdeksérelemek megelőzése érdekében a Biztos és a szolgáltató között megegyezés jöjjön létre, amelyet a felek az Mttv. 142. § (8) bekezdésében szabályozott megállapodásban (a továbbiakban: Megállapodás) rögzítenek.

II. Az egyeztetési eljárás alapjául szolgáló panasz és az annak alapján tett intézkedések

1. A biztosi Hivatalhoz 2022. szeptember 22-én panasz érkezett, amelyben a panaszos (továbbiakban: Panaszos), aki a Szolgáltatótól mobiltelefon és mobilinternet szolgáltatást vett igénybe, sérelmezte, hogy a Mátyás belterületén vásárolt ingatlanában és az ahhoz tartozó telek nagy részén a mobilszolgáltatás 2022 júliusa óta nem működött megfelelően.

Előadta, hogy határozott időtartamú előfizetői szerződésének megkötése időpontjában a hűségidő vállalásakor nem volt tudomása arról, hogy egyes lakott területen egyes zónákban nincs szolgáltatás.

2. A Panaszos sérelmezte továbbá, hogy a Szolgáltató a hozzá intézett panaszára nem javasolt megoldást és nem tette lehetővé előfizetői szerződésének kötbérmentes megszüntetését.

A biztos eljárástól várt eredményként az előfizetői szerződésének a hívószám más szolgáltatóhoz történő elhordozásával történő megszüntetését, a szerződésnek a hűségidő alatti megszüntetése miatt alkalmazható kötbér elengedését jelölte meg.

III. Az egyeztetési eljárás lefolytatása és eredménye

1. A Biztos a panaszt alaposnak találta, az annak tárgyát képező érdeksérelem álláspontja szerint jelentős volt, ezért egyeztetési eljárás lefolytatása iránt intézkedett.

2. A Szolgáltató a Biztos felhívására adatot szolgáltatott az érdeksérelemről és nyilatkozatban fejtette ki álláspontját arról és a panasz kezelésével kapcsolatos magatartásáról. Az eljárásban mind írásos, mind személyes, szóbeli egyeztetésre sor került.

3. Az egyeztetés az otthoni felhasználásra szánt mobil internet szolgáltatások tárgyában kötött előfizetői szerződéseknek a szolgáltatás nem megfelelő minőségével összefüggő okból történő megszüntetése esetére nézve kilátásba helyezett ún. „idő előtti megszüntetési díj” érvényesítésével kapcsolatos kérdéseket is érintette.

4. Az egyeztetési eljárás eredményes volt, a Felek között az érdeksérelem elhárítása és további érdeksérelmek megelőzése tárgyában megegyezés jött létre, amelynek részletes feltételeit a jelen Megállapodásban rögzítik.

IV. A Szolgáltató kötelezettségvállalásai

1. Az egyedi panaszügy tárgyát képező érdeksérelem orvoslása

A Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató az egyedi panaszügyben az eset összes körülményére tekintettel vállalta, hogy méltányosságból biztosítja a panaszos számára az előfizetői szerződésnek a panaszosi kérelemnek részben megfelelő megszüntetését, az ún. „idő előtti megszüntetési díj” összege felének az elengedésével. Az intézkedést a Biztos méltányosnak értékelte. A Szolgáltató az eljárás folyamán, a jelen Megállapodás létrehozását megelőzően ennek megfelelően intézkedett.

2. További érdeksérelmek méltányos orvoslása, illetve azok megelőzése

2.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a honlapján a szolgáltatással, annak minőségével és működésével kapcsolatos hibajelenségekkel kapcsolatos tájékoztatásban az előfizetők számára egyértelműen értelmezhető módon meghatározza, illetve egymástól elkülöníti a hálózati hibát és mobil szolgáltatás sajátosságaiból eredő azon jelenséget, amelyet az előfizető a szolgáltatás nem megfelelő minőségének, illetve működéseként érzékelhet.

2.2. Hangalapú és internet szolgáltatásokra vonatkozó vállalások

2.2.1. A Szolgáltató vállalja, hogy 2023. január 23-tól kezdődően ügyfélszolgálati panaszkezelési tevékenysége során az alábbiak szerint jár el.

2.2.2. A Szolgáltató a hangalapú és internet szolgáltatás nem megfelelő minőségét sérelmező panaszt minden esetben az Általános Szerződési Feltételeinek megfelelően kivizsgálja.

2.2.3. Amennyiben a vizsgálat eredményeképpen megállapítást nyer, hogy a sérelmezett jelenség a mobil szolgáltatás sajátosságából ered, és az Előfizető a sérelem miatt egy vagy két éves határozott időtartamra létrejött előfizetői szerződését felmondja, a Szolgáltató minden esetben mérlegeli a panasz méltányos elbírálásának a lehetőségét, így a szerződés egyedi kedvezményes feltételek mellett történő megszüntetését, különösen részletfizetés biztosítását, a fizetési határidő meghosszabbítását, valamint – az eset összes körülményére tekintettel – a díj összegének részbeni elengedését.

2.3. Otthoni felhasználásra szánt mobil internet szolgáltatásokkal kapcsolatos vállalások

2.3.1. A Szolgáltató vállalja, hogy az otthoni felhasználásra szánt mobil internet szolgáltatások (jelen idő szerint OtthonNet és OtthonNet Pro szolgáltatások) nem megfelelő minőségét sérelmező panaszok kezelése során legkésőbb 2023. április 30-tól kezdődően az alábbiak szerint jár el.

2.3.2. A Szolgáltató a panasz ügyében minden esetben műszaki vizsgálatot folytat le az Általános Szerződési Feltételeinek megfelelően.

Amennyiben a vizsgálat eredményeképpen megállapítást nyer, hogy az érdeksérelem, illetve a sérelmezett jelenség a rendeltetésszerű használatot korlátozó teljesítménycsökkenés eredménye és ez nem orvosolható, a szerződés megszüntetése esetére nézve kilátásba helyezett ún. „idő előtti megszüntetési díj” érvényesítésétől eltekint abban az esetben, ha a panaszt a szerződés megkötésének időpontjától számított harminc (30) napon túl, de egy (1) éven belül terjesztette elő az előfizető.

Ezt a lehetőséget a Szolgáltató minden ilyen esetben felajánlja az előfizető részére.

2.3.3. A Szolgáltató vállalja, hogy eltekint az ún. „idő előtti megszüntetési díj” érvényesítésétől, amennyiben az előfizető a szolgáltatásnak a korábbtól eltérő új címen történő igénybevétele megkezdésétől számított egy (1) éven belül a szolgáltatás nem megfelelő minőségére hivatkozással előterjesztett panasza alapján lefolytatott vizsgálat során az kerül megállapításra, hogy a sérelmes jelenség a rendeltetésszerű használatot korlátozó ún. teljesítménycsökkenés eredménye és az nem orvosolható.

V. Vegyes és záró rendelkezések

1. A Megállapodás által a hangalapú és internet, illetve az otthoni felhasználásra szánt mobil internet szolgáltatásokat a Szolgáltatóval szerződéses jogviszony keretében igénybe vevő egyéni (lakossági) előfizetők válnak jogosulttá.

2. Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Megállapodás – eltérő rendelkezés hiányában, ideértve a 2.2.1. és 2.3.1. pontban foglaltakat – az aláírás időpontjában lép hatályba (amennyiben a Felek nem azonos napon írják alá, akkor a később kelt aláírás napján) és 2025. március 31-ig, határozott időre jön létre.

3. A Felek vállalják, hogy a határozott idő lejártát megelőzően, 2025 első negyedévében áttekintik a Megállapodás teljesítésével összefüggő tapasztalatokat, illetve kölcsönösen értékelik a Megállapodás teljesítését és a releváns piaci változásokat.

Az egyeztetés eredményeként, a Felek erre vonatkozó közös egyetértése mellett, a Felek a Megállapodás időtartamát jogosultak meghosszabbítani, annak tartalmának szükség szerint megváltoztatásával.

4. A Megállapodásban foglaltak megtartását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hatósági felügyeleti eljárás keretében ellenőrizheti.

A Megállapodást a Biztos honlapján közzéteszi.



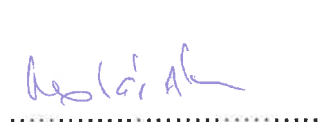
dr. Kastory Edina
Média- és Hírközlési Biztos

2023. február ²² „...”.



Dr. Erdélyi Márk
Yettel Magyarország Zrt.
képviselőre jogosult
munkavállaló

2023. február ²⁸ „...”.



Molnár Ákos
Yettel Magyarország Zrt.
képviselőre jogosult
munkavállaló

2023. február ²⁸ „...”.



Yettel. **Yettel Magyarország Zrt.**
2045 Törökbálint, Pannon út. 1
Adószám: 11107792-2-44
ING 13700016-01549010
Sorszám: 2