



Hatósági Osztály

Iktatószám: OH/23780-37/2016.

Tárgy: felhívás a roaming szolgáltatással kapcsolatos előírások teljesítésének ellenőrzése tárgyában

Ügyintéző: dr. Weil-Mayer Krisztina

VÉGZÉS

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala (a továbbiakban: „**Hatóság**”) a roaming szolgáltatással kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése tárgyában, a HPF1/2016. számú tervfeladat alapján végzett piacfelügyeleti ellenőrzés során

megállapította,

hogy a **Telenor Magyarország Zrt.** (2045 Törökbálint, Pannon út 1.; cégjegyzékszám: 13-10-0404409.; a továbbiakban: „**Szolgáltató**”)

- **azzal, hogy a szabályozott díjszabásában az „1-es díjzónába illetve a hívást kezdeményező előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló hívás”, valamint „1-es díjzónába, illetve az SMS-t küldő Előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló SMS” küldés esetén a számlázás alapja az adott tarifacsomag legmagasabb hálózaton kívüli ára, eltért a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjától,**
- **azzal, hogy a fix összegű díjszabásokban meghatározott adatmennyiség leforgalmazása után nem teszi lehetővé a további adatforgalmazást a szabályozott roaming díjszabása szerint, eltért a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdés 3. albekezdésétől,**
- **azzal, hogy a fix összegű díjszabások esetén a hangalapú hívások tekintetében perc alapú számlázást használ a másodperc alapú helyett, eltért a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdésben foglaltaktól,**
- **azzal, hogy a Szolgáltató főszabály szerint nem teszi lehetővé, hogy az előfizetők a flottakedvezményben meghatározott kedvezményes díjakon vegyék igénybe a**

szolgáltatást roaming helyzetben, eltér a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdésének r) pontjától.

A Hatóság jelen végzésében

felhívja

a Szolgáltatót, hogy jelen végzés közlésétől számított 45 napon belül a fenti jogsértéseket szüntesse meg azáltal, hogy a roaming szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos szerződéses feltételeit és gyakorlatát az alábbi pontok szerint úgy módosítja, hogy az maradéktalanul megfeleljen a roaming rendelet előírásainak, és megtett intézkedéseiről a Hatóságot tájékoztassa:

1. Az ÁSZF Díjszabás mellékleteinek a szabályozott díjszabásra vonatkozó pontjait módosítsa úgy, hogy az megfeleljen a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjának azáltal, hogy amennyiben az előfizető belföldi díjsomagja különbséget tesz a hálózaton kívüli árak tekintetében, úgy azt a díjszabási mechanizmust alkalmazza, mint ami az előfizetőre a tagállamában vonatkozna,
2. Az ÁSZF Díjszabás mellékleteinek a fix összegű díjszabásra vonatkozó pontjait módosítsa úgy, hogy az egyrészt megfeleljen a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdés 3. albekezdésében foglaltaknak azáltal, hogy a fix összegű díjsomagban foglalt meghatározott mennyiségű adat leforgalmazását követően lehetővé teszi a szolgáltatás további igénybevételét fix összegű vagy alternatív díjszabás megrendelése nélkül, másrészt a roaming rendelet 6e. cikk (2) bekezdésében foglaltaknak azáltal, hogy – a jogszabályhelyben tett kivétellel – másodperc alapú számlázást alkalmaz,
3. Az ÁSZF Díjszabásainak mellékleteiben található díjsomagjait (jelen végzés meghozatalakor értékesítés alatt álló, illetve a már lezárt, értékesítés alatt nem állókat is) módosítsa úgy, hogy az megfeleljen a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjának azáltal, hogy a Szolgáltató lehetővé teszi a belföldön választható szolgáltatások, opciók, bónuszok, kedvezmények EU roaming helyzetben történő felhasználását.

A felhívás ellen önálló jogorvoslatnak helye nincs. A felhívást a Szolgáltató a felhívás nem teljesítése esetében indított hatósági eljárás eredményeként hozott érdemi hatósági határozat vagy az eljárást megszüntető végzés elleni jogorvoslatban támadhatja meg.

INDOKOLÁS

I.

A Hatóság az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: „Eht.”) 10. § (2) bekezdés szerinti 10. § (1) bekezdés 13. pontjában foglalt hatáskörében, az Eht.

54/A. § (1) és (2) bekezdései alapján eljárva, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: „**Ket.**”) 88. §-ában foglaltakra tekintettel a 2016. évi felügyeleti terve alapján (HPF1/2016. számú tervfeladat) piacfelügyeleti ellenőrzést folytatott le a roaming szolgáltatással kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése tárgyában.

A 2015. november végén az Európai Parlament és a Tanács 2015/2120. számú rendeletével (a továbbiakban: „**TSM**”) módosított „az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról szóló” 531/2012/EU rendelet (a továbbiakban: „**roaming rendelet**”) szabályai a kiskereskedelmi barangolási (a továbbiakban: „**roaming**”) díjak csökkentését írják elő az Európai Unió tagállamaiban folytatott, a roaming rendelet hatálya alá tartozó szolgáltatások nyújtásáért. Ennek következtében 2017. június 15. napjától a Szolgáltató a belföldi kiskereskedelmi áron felül főszabályként semmilyen többletdíjat nem számíthat majd fel, így nem kérhet majd többletdíjat a mobilhívások kezdeményezéséért és fogadásáért, SMS küldésért és az adatátviteli szolgáltatásokért.

A roaming díjak eltörlését megelőzően 2016. április 30. napjától 2017. június 14. napjáig egy átmeneti időszak (a 2016. április 30. napjától 2017. július 14. napjáig terjedő időszak, a továbbiakban: „**átmeneti időszak**”) van érvényben, amikor a Szolgáltató a belföldi kiskereskedelmi áron felül többletdíjat alkalmazhat a barangolási szolgáltatások nyújtásáért.

Mivel a roaming rendelet előírásai jelentős új követelményeket támasztanak az érintett piaci szereplők számára, az ellenőrzés célja elsősorban annak vizsgálata volt, hogy a Szolgáltató hogyan építette be eljárásaiba az új követelményeket, és milyen lépéseket tett azok érvényesülése érdekében.

A fentiekre tekintettel az ellenőrzés során a Hatóság vizsgálta, hogy a Szolgáltató gyakorlata az átmeneti időszakban miként felel meg a roaming rendeletben foglaltaknak.

A Hatóság a hatósági ellenőrzés során a következőket állapította meg:

1. A szabályozott roaming díjak árképzése, a felszámított többletdíjak, valamint az alkalmazandó ármaximumok tekintetében:

A szabályozott barangolásos díjszabásra (vagyis a főszabály szerint az előfizetőre barangolása során alkalmazandó díjszabásra, a továbbiakban: „**szabályozott barangolásos díjszabás**”) irányadó rendelkezések a roaming rendelet a **6f. cikk rendelkezéseiből** – mely a többletdíj alkalmazására jogosítja fel a Szolgáltatót az átmeneti időszakban –, a **2. cikk (2) bekezdésének r. pontjából** – mely a belföldi kiskereskedelmi ár fogalmát határozza meg –, valamint a **6e. cikk (1) bekezdéséből** – mely az alkalmazható felárat és a felszámítható maximális szolgáltatási díjat határozza meg – vezethetők le.

A roaming rendelet 6f. cikk (1) bekezdése értelmében „a *barangolásszolgáltatók 2016. április 30-tól 2017. június 14-ig a belföldi kiskereskedelmi áron felül többletdíjat alkalmazhatnak a szabályozott kiskereskedelmi barangolási szolgáltatások nyújtásáért*”. A rendelkezés tehát lehetővé teszi a Szolgáltató számára az átmeneti időszakban, hogy a belföldi kiskereskedelmi áron felül többletdíjat állapítson meg a szabályozott kiskereskedelmi barangolásos szolgáltatás nyújtásáért. A Szolgáltatónak jogszabályhely (2) bekezdése

értelmében ugyanakkor az átmeneti időszak alatt a roaming rendelet 6e. cikk rendelkezéseit értelemszerűen kell alkalmaznia. Vagyis amennyiben a Szolgáltató a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján többletdíjat számít fel a szabályozott kiskereskedelmi barangolós szolgáltatások igénybevételéért, úgy a **belföldi kiskereskedelmi ár és bármilyen megállapított többletdíj összege nem lehet több a 6e. cikk (1) bekezdésének b) pontjában megállapított ármaximum mértékénél.**

Az átmeneti időszakban a Szolgáltató árképzési mechanizmusának kialakítása során a belföldi kiskereskedelmi árat alapul véve olyan mértékű többletdíjat alkalmazhat, amelyek együttesen nem haladják meg az EU-n belüli barangolós szolgáltatásokért kiszabható maximális nagykereskedelmi díjak mértékét. Kivételt képez ez alól, ha egy szolgáltatás belföldi kiskereskedelmi ára eleve magasabb, mint a rendeletben meghatározott maximális ár.

A **belföldi kiskereskedelmi ár fogalmát** a roaming rendelet 2. cikke (2) bekezdésének r. pontja az alábbiak szerint határozza meg:

„A barangolásszolgáltatók által az ügyfél által indított telefonhívásokra és elküldött SMS-üzenetekre (mindkettő ugyanazon tagállamon belüli különböző nyilvános elektronikus hírközlőhálózatokon belül indított és végződött), valamint az ügyfél által felhasznált adatforgalomra megállapított belföldi kiskereskedelmi egységár. Amennyiben nincs konkrét, egységenkénti belföldi kiskereskedelmi ár, belföldi kiskereskedelmi árnak ugyanazt a díjszabási mechanizmust kell tekinteni, amely az ügyfélre az általa végzett telefonhívásokra és elküldött SMS-üzenetekre (mindkettő ugyanazon tagállamon belüli különböző nyilvános elektronikus hírközlőhálózatokon belül indított és befejezett), valamint az általa felhasznált adatforgalomra az ügyfél tagállamában vonatkozna”.

A szabályozás értelmében a barangolós szolgáltatás **alapjául figyelembe vett belföldi kiskereskedelmi ár legfeljebb a belföldi szolgáltatás hálózaton kívüli használathoz meghatározott ára** (az előfizető által használt hálózattól eltérő hálózatba kezdeményezett hívásért felszámított ár) lehet. Ez egyben azt is jelenti, hogy amennyiben az előfizetéshez eltérő hálózaton kívüli árak tartoznak, a Szolgáltatónak ugyanazt a díjszámítási mechanizmust kell alkalmaznia, mint amit az előfizető tagállamában alkalmaz.

A Szolgáltatónak tehát a szabályozott barangolós díjszabásának kialakítása során (vagyis minden esetben, amikor az előfizető nem választott fix összegű, illetve alternatív díjszabást) mindenkor e meghatározást, definíciót és a definícióban foglalt árképzési elvet szükséges alapul/figyelembe vennie.

A szabályozott barangolós díjszabásra vonatkozó általános követelményeket a roaming rendelet 6 e. cikk (1) bekezdése az alábbiak szerint határozza meg:

„A második albekezdés sérelme nélkül amennyiben egy barangolásszolgáltató többletdíjat számol fel a szabályozott kiskereskedelmi barangolási szolgáltatások méltányos használatra vonatkozó feltételek szerinti korlátokat meghaladó használatáért, meg kell felelnie az alábbi követelményeknek (híja nélküli értékek):

- a. a szabályozott barangolósos hívások kezdeményezéséért, a szabályozott barangolósos SMS-ek küldéséért és a szabályozott barangolósos adatátviteli szolgáltatásokért felszámolt többletdíj nem haladhatja meg a 7. cikk (2) bekezdésében, a 9. cikk (1) bekezdésében, illetve a 12. cikk (1) bekezdésében meghatározott maximális nagykereskedelmi díjakat;
- b. a belföldi kiskereskedelmi árak és a szabályozott barangolósos hívások indításáért, a szabályozott barangolósos SMS-ek küldéséért és a szabályozott barangolósos adatátviteli szolgáltatásokért felszámolt esetleges többletdíjnak az összege nem haladhatja meg a percenkénti 0,19 EUR, az SMS-enkénti 0,06, illetve a megabájtankénti 0,20 EUR összeget;
- c. a szabályozott barangolósos hívások fogadásért felszámított esetleges többletdíj nem haladhatja meg az Unió tagállamaiban érvényben lévő maximális mobil hívásvégződtetési díjak (2) bekezdés szerint meghatározott súlyozott átlagát.”

A fentiek értelmében roaming rendelet 6. e cikkének (1) bekezdésének **a) pontjában foglalt** rendelkezések határozzák meg, hogy mekkora az **a maximális felár**, amit a Szolgáltatók **az egyes szolgáltatók tekintetében jogosultak felszámítani**.

Ez az összeg a roaming rendelet értelmében számszerűleg az alábbi összegeket jelenti:

- Hívás kezdeményezése esetén percenként 0,05 Euro-t,
- SMS-enként 0,02 Euro-t,
- MB-onként 0,05 Euro-t,
- A fogadott hívások tekintetében a roaming rendelet visszahivatkozik a Bizottságnak az Unióban felszámítható legmagasabb mobil hívásvégződtetési díjak súlyozott átlagának meghatározásáról szóló 2015/2352. számú végrehajtási rendeletében meghatározott összegre, mely 0,0114 Euro összegben lett meghatározva.

Amennyiben a Szolgáltató többletdíjat kíván felszámítani a szolgáltatásért, úgy kell kialakítania a díjakat, hogy a fent meghatározott összegekkel terhelt szolgáltatási díj nem haladhatja meg a roaming rendelet **6 e. cikk (1) bekezdésének b) pontjában** meghatározott maximális – alábbi – összegeket:

- Az indított hívások esetében a percenkénti 0,19 Euro-t
- Az SMS-ek esetében az SMS-enkénti 0,06 Euro-t
- Az adatátviteli szolgáltatásokért a megabájtankénti 0,20 Euro-t

A Szolgáltató nyilatkozatában az alábbiak szerint ismertette az általa alkalmazott roaming felárakat:

„Belföldi **hálózaton kívüli díjon** felül fizetendő roaming többletdíjak:

- Hívásindítás: +19,17 Ft/perc
- Hívásfogadás: +4,37 Ft/perc
- SMS küldés: +7,66 Ft/db
- Adatroaming: +19,17 Ft/MB
- MMS küldés: +19,17 Ft/db”

Előadta továbbá, hogy az alábbi alapértelmezett díjszabás (a továbbiakban: „Szabályozott Európai Roaming díjszabás”) érvényesül, minden olyan esetben, amikor az előfizető az „1-es roaming zónában” tartózkodva forgalmaz a készülékén, és nem rendelkezik egyedi roaming szolgáltatással, vagyis fix összegű vagy alternatív díjszabással. A Szabályozott Európai Roaming díjszabást az ÁSZF 1/A. és 1/B. mellékleteinek 8. pontjai tartalmazzák.

Az ÁSZF hivatkozott pontjai az alábbi rendelkezéseket tartalmazzák a hangalapú hívásokra vonatkozóan:

	Magyarországi hálózatba irányuló hívás	1-es díjzónába, illetve a hívást kezdeményező Előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló hívás
1-es díjzóna	díja és számlázási egysége megegyezik az adott tarifacsomag más belföldi mobil- és vezetékes hálózat irányába indított hívásainak megfelelő percdíjával +19,17 Ft/perc többlet díj**	díja és számlázási egysége megegyezik az adott tarifacsomag más belföldi mobilhálózat irányába indított hívások belföldi percdíjai közötti legmagasabb percdíjával +19,17 Ft/perc többlet díj **

„**maximum 72,8 Ft/perc, vagy amennyiben a Magyarországon érvényes belföldi adott irányú hívás díja önmagában meghaladja a 72,8 Ft-ot, akkor az adott irány díja a Magyarországon érvényes belföldi hívás díja.

Amennyiben a belföldi díj és a többletdíj együttesen meghaladná a 72,8 Ft/perc díjat, úgy a többletdíj csupán részben kerül kiszámlázásra, hogy az együttes díj ne haladja meg a 72,8 Ft/perc díjat.”

Az ÁSZF hivatkozott pontjai az alábbi rendelkezéseket tartalmazzák az SMS szolgáltatásra vonatkozóan:

	Magyarországi hálózatba irányuló hívás	1-es díjzónába, illetve az SMS-t küldő Előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló SMS
1-es díjzóna	„díja megegyezik az adott tarifacsomag más belföldi mobilhálózat irányába küldött SMS-ek megfelelő díjával +7,66 Ft/SMS többlet díj**”	„díja megegyezik az adott tarifacsomag más belföldi mobilhálózat irányába küldött SMS-ek belföldi díjai közötti legmagasabb díjjal+7,66 Ft/SMS többlet díj** ”

*„**maximum 23 Ft/SMS, vagy amennyiben a Magyarországon érvényes belföldi adott irányú SMS díja önmagában meghaladja a 23 Ft-ot, akkor az adott irány díja a Magyarországon érvényes belföldi SMS díja.*

Amennyiben a belföldi díj és a többletdíj együttesen meghaladná a 23,00 Ft/SMS díjat, úgy a többletdíj csupán részben kerül kiszámlázásra, hogy az együttes díj ne haladja meg a 23,00 Ft/SMS díjat."

A Hatóság az ellenőrzés során megállapította, hogy a Szolgáltató a szabályozott díjszabás kialakítása során a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdésében meghatározott szabályozás (árképzési mechanizmus) szerint alakította ki az alkalmazott többletdíj (felár) mértékét, valamint az egyes szolgáltatások tekintetében e szerint határozta meg a maximális díjat is.

A Hatóság azonban megállapította, hogy a Szolgáltató eltért a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjától azáltal, hogy az „1-es díjzónába illetve a hívást kezdeményező előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló hívás”, valamint „1-es díjzónába, illetve az SMS-t küldő Előfizető által használt hálózat szerinti ország bármely hálózatába irányuló SMS” küldés esetén a számlázás alapja az adott tarifacsomag legmagasabb hálózaton kívüli ára.

A roaming rendelet 2. cikk. (2) bekezdés r) pontja alapján ugyanis, amennyiben az előfizető belföldi díjcsomagja különbséget tesz a hálózaton kívüli árak tekintetében úgy a Szolgáltatónak ugyan azt a díjszabási mechanizmust szükséges alkalmaznia, mint ami az előfizetőre a tagállamában vonatkozna. Vagyis a Szolgáltató nem jogosult e kezdeményezett hívások és küldött SMS-ek tekintetében automatikusan a legmagasabb hálózaton kívüli árat alkalmaznia.

2. A Fix összegű díjcsomagok tekintetében:

A roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdése az átmeneti időszakban engedélyezi az olyan díjcsomagok ajánlását, amelyek az előfizetőknek napidíj vagy más rendszeres, fix összegű díj ellenében barangolós szolgáltatás használatát teszik lehetővé, és **amelyek bizonyos mennyiségű szabályozott barangolós szolgáltatást foglalnak magukban.** A Szolgáltató ezért a szabályozott barangolós díjszabásokon kívül, meghatározott mennyiségű szolgáltatást magába foglaló időszakos fix összegű barangolós díjszabásokat ajánlhat az előfizetők számára az átmeneti időszakban. Ez azonban azt is jelenti, hogy az ilyen időszakos fix összegű barangolós díjszabások **nem ajánlhatók egyetlen díjszabásként a barangolást végző előfizetők számára.**

Az ilyen díjcsomagok feltétele, hogy **az említett mennyiség teljes felhasználása esetén olyan egységár adódik** a szabályozott barangolós kezdeményezett, illetve fogadott hívásokra, küldött SMS üzenetekre és barangolós adatátviteli **szolgáltatásokra vetítve, amely nem haladja meg a vonatkozó belföldi kiskereskedelmi árat és a megengedett maximális többletdíjat, vagyis a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdés b) pontjában meghatározott összeget.**

Az időszakos fix összegű barangolós díjszabás abban az esetben felel meg a roaming rendelet 6e. cikke (1) bekezdésének (és nem kezelendő alternatív díjszabásként), ha

díjcsomagban a **meghatározott mennyiségű** szolgáltatás **teljes felhasználása olyan egységárat eredményez** a szabályozott barangolósos kezdeményezett, illetve fogadott hívásokra, küldött SMS-üzenetekre és barangolósos adatátviteli szolgáltatásokra vetítve, amely nem haladja meg a belföldi kiskereskedelmi árat és a 6e. cikk (1) bekezdésének első albekezdésében foglalt maximális többletdíjat.

A fentiek értelmében ahhoz, hogy egy díjszabás fix összegű díjcsomagnak minősüljön, két feltételnek kell megfelelnie: egyrészt az adott díjcsomag meghatározott mennyiségű szolgáltatásokat kell, hogy tartalmazzon, másrészt a meghatározott mennyiség teljes felhasználása esetén a díjszabás az egyes szolgáltatásokra vetítve olyan egységárat kell, hogy eredményezzen (vagy természetesen annál kevesebbet), amely nem haladja meg a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdés b) pontjában meghatározott árakat. Annak értékeléséhez tehát, hogy az időszakos fix összegű barangolósos díjszabás megfelel-e a barangolósról szóló rendelet rendelkezéseinek, ki kell számolni a belföldi kiskereskedelmi ár és a többletdíj összegét a csomagban foglalt adatkeretre vonatkoztatva.

Amennyiben egy díjcsomag e kritériumoknak nem felel meg, úgy azt alternatív díjszabásként kell kezelni, melyre a roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdésében foglalt rendelkezések az irányadók.

Az ellenőrzés során, így a Hatóság a Szolgáltató díjszabásai tekintetében elsődlegesen azt vizsgálta, hogy az egyes díjszabások megfelelnek-e azon kritériumoknak mely alapján fix összegű díjszabásnak minősíthetők, másodlagosan pedig, hogy a fix összegű díjszabásban meghatározott adott mennyiségű szolgáltatás vetített ára nem haladja-e meg a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdés b) pontjában meghatározott árakat

A Szolgáltató nyilatkozatában ismertette, hogy jelenvégzés meghozatalakor, milyen fix összegű díjszabások állnak az előfizetők rendelkezésére.

A Hatóság az ellenőrzés során mind a Szolgáltató nyilatkozatában megjelölt, mind az ÁSZF mellékletekben szereplő fix összegű díjszabásokkal kapcsolatban megállapította, hogy azok díjtételei megfelelnek a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételeknek, mivel a díjszabásban meghatározott mennyiségű szolgáltatás felhasználása esetén a vetített ár minden esetben alacsonyabb, mint amelyet az előfizetőnek a szabályozott barangolósos díjszabás során kellene, hogy fizessen.

A Hatóság azonban a Szolgáltató díjszabásait megvizsgálva megállapította, hogy a Szolgáltató bizonyos díjszabások esetén – így különösen a napi;- illetve a hetijegy típusú szolgáltatások igénybevétele során – nem teszi lehetővé a további adatforgalmazást a díjcsomagban meghatározott adatmennyiség leforgalmazását követően.

Például az ÁSZF 8.3.5.3. –ás pontja – mely az EU Duó napijegyre vonatkozó rendelkezéseket tartalmazza – a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban az alábbi rendelkezéseket tartalmazza:

„4. a napi limit 100 %-ának elérésekor a Szolgáltató a folyamatban lévő

a. hanghívást megszakítja, valamit SMS-t küld arról, hogy az Előfizető a napi hanghívás limitjét felhasználta, így hanghívásait az adott naptári napon a „Szabályozott Európai roaming díjszabás” szerinti áron tudja bonyolítani, vagy az 5. pont szerinti opciót választhatja.

b. adatforgalmazást megszakítja, melyről az Előfizetőt SMS-ben értesíti. Az SMS-ben az Előfizető tájékoztatást kap arról is, hogy a felhasználási időszak végéig az 1. roaming díjzónában csak akkor tud újra adatforgalmat bonyolítani, ha erről a 6. pont szerint külön nyilatkozik.

5. Az Előfizető „Extra Perc” opciót vásárol.

6. Az Előfizető „Extra Adat” opciókat vásárolhat, vagy egyéb adatroaming kedvezményt nyújtó szolgáltatást (pl. EU Duo Napijegy) rendel meg, vagy a szolgáltatást lemondja.

7. Amennyiben az Előfizető nem kéri a szolgáltatás fentiek szerinti használatát, akkor a napi limit elérését követően az adott naptári napon

a. hanghívásait a „Szabályozott Európai roaming díjszabás” szerinti áron tudja bonyolítani,

b. **az adatroaming szolgáltatást nem tudja igénybe venni.**

A Hatóság álláspontja szerint e rendelkezés eltér a roaming rendelet 6e. cikk 1) bekezdésében foglalt szabályozástól, mivel a szolgáltatás igénybevételét újabb fix összegű díjcsomag megvásárlásától teszi függővé.

A Hatóság álláspontja szerint, habár a fent meghivatkozott szabályozás értelmében a Szolgáltató kínálhat az átmeneti időszakban az előfizetők számára olyan fix összegű díjcsomagokat, melyek bizonyos mennyiségű szolgáltatás igénybevételét teszik lehetővé, azonban e díjcsomagok megrendelése nem lehet a szolgáltatás igénybevételének feltétele, vagyis nem kínálható egyedüli díjszabásként. Az előfizetőknek lehetőséget biztosítani arra, hogy az ilyen díjcsomagok megrendelése nélkül is igénybe tudják venni a szolgáltatást.

A szabályozás értelmében tehát az időszakos fix összegű díjszabások nem ajánlhatóak **egyetlen díjszabásként a barangolást végző előfizetők számára.** Amennyiben az előfizető ügyfél kimeríti az időszakos fix összegű barangolósos díjszabásban felhasználható adatkeretet, úgy a Szolgáltató köteles biztosítani az előfizető számára, hogy továbbra is igénybe vehesse az adott szolgáltatást, abban az esetben is, ha ehhez nem kíván előfizetni a Szolgáltató fix összegű díjszabásai valamelyikére. A Szolgáltató ez esetben ugyanis a szolgáltatás igénybevételéért az esetlegesen bármilyen többletdíjjal belföldi kiskereskedelmi árat alapul véve – vagyis a szabályozott roaming díjszabáson – kell, hogy a szolgáltatást nyújtsa az előfizető számára. A szolgáltatásnyújtásnak nem lehet feltétele, a fix összegű díjcsomagok megrendelése.

A fentiekre tekintettel a Hatóság az ellenőrzés során megállapította, hogy a Szolgáltató eltért a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdés 3. albekezdésétől azáltal, hogy a fix összegű díjszabásokban meghatározott adatmennyiség leforgalmazása után nem teszi lehetővé a további adatforgalmazást a szabályozott roaming díjszabása szerint.

A Hatóság a fix összegű díjcsomagokkal kapcsolatban az ÁSZF vonatkozó pontjait megvizsgálva továbbá megállapította, hogy számlázás alapja kivétel nélkül hanghívás esetén 1 perc.

A roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdése szerint azonban a Szolgáltató „a barangolásszolgáltatóknak a kezdeményezett és fogadott barangolásos hívások után másodpercenkénti díjat kell felszámolniuk. A kezdeményezett hívások esetében 30 másodpercet meg nem haladó hosszúságú minimális díjazási időszakot alkalmazhat”, vagyis a Szolgáltatónak a hangalapú hívás díjainak kiszámlázása tekintetében másodpercalapú elszámolást kell használnia, adott esetben legfeljebb 30 másodperces kezdeti minimális díjazási időszakot alkalmazva.

A fentiekre tekintettel a Hatóság megállapította, hogy a Szolgáltató eltért a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdésben foglaltaktól, azáltal, hogy a hangalapú hívások tekintetében perc alapú számlázást használ a másodperc alapú helyett.

3. Kizárólag belföldön igénybe vehető szolgáltatások

A Hatóság a Szolgáltató ÁSZF-jének díjszabás mellékletének 1.1.-es pontját megvizsgálva megállapította, hogy a Telenor Light elnevezésű díjcsomag, olyan díjcsomagja a Szolgáltatónak, mely kizárólag a belföldi használatot teszi lehetővé az előfizetők számára.

A Hatóság ezzel kapcsolatban rá kíván mutatni, hogy bár a vonatkozó szabályozások között nincsen olyan jogszabályi rendelkezés, ami tiltaná az ilyen jellegű díjcsomagok kialakítását – mivel a roaming rendelet értelmében az egyes belföldi díjcsomagok mellé szabadon választhatóak fix összegű, illetve alternatív díjszabásként kínált bármelyszolgáltatások – ugyanakkor a Szolgáltatónak – összhangban jelen végzés 2. pontjában foglaltakkal is – az ilyen jellegű díjszabások kialakítása során különös figyelmet kell fordítania a roaming szabályok maradéktalan betartására.

Ahogy arra a Hatóság jelen végzés 2. pontjában már rámutatott, a Szolgáltatónak különös figyelmet kell így fordítani az ilyen díjszabások kialakítása során a roaming rendelet 6e. cikk (1) 3. albekezdésében foglaltakra, valamint a roaming rendelet 6e. cikk a (3) bekezdés azon fordulatára, hogy az előfizető bármikor kérheti a szabályozott barangolásos díjszabáshoz való áttérést, melyet a Szolgáltatónak a jogszabályhely értelmében alapértelmezett díjszabásként kell nyújtania az előfizető számára.

Amennyiben a Szolgáltató e feltételeket nem tudja biztosítani a roaming szolgáltatások igénybe vétele során az előfizetők számára, úgy a Szolgáltató eltér az irányadó szabályozástól.

4. Flotta kedvezmények, opciók biztosítása

A Szolgáltató által nyújtott flotta kedvezmények (melyek kedvezményes díjszabást biztosítanak személyek meghatározott zárt csoportjának, a csoporton belüli kommunikáció során) tekintetében érvényesülő árképzési mechanizmus elemzésekor szintén a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjában meghatározott szabályokat szükséges figyelembe

venni és első sorban azt kell vizsgálni, hogy az adott flotta kedvezmény rendelkezik-e mért belföldi kiskereskedelmi árral, vagy sem.

A roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontja alapján a belföldi kiskereskedelmi ár az előfizető által indított telefonhívásokra és elküldött SMS-üzenetekre, valamint az ügyfél által felhasznált adatforgalomra **megállapított belföldi kiskereskedelmi egységár**. Így amennyiben a flotta kedvezmény rendelkezik mért belföldi kiskereskedelmi árral, úgy a csoporton belül kezdeményezett hívásokra roaming helyzetben a Szolgáltatónak a kedvezményes díjakat kell alapul vennie, mivel e hívások tekintetében ez minősül az előfizető szempontjából belföldi kiskereskedelmi árnak. Ebben az esetben a Szolgáltató a flottatagok között kezdeményezett barangolós szolgáltatásokra nem számíthat fel az adott flotta, opcióban résztvevő személyek esetében megállapított hálózaton kívüli (adott esetben többletdíjjal növelt) belföldi árnál magasabb árat.

Amennyiben a flotta kedvezmény nem rendelkezik mért belföldi kiskereskedelmi árral, úgy a Szolgáltatónak a flottakedvezményes tekintetében a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdése alapján azt az árképzési mechanizmust kell alkalmaznia, ami az előfizetőre a tagállamában, azaz belföldön vonatkozna.

A Szolgáltató e tárgykörben úgy nyilatkozott, hogy úgy a Szolgáltató a kedvezményeket barangolás esetén abban az esetben biztosítja az előfizetők számára, amennyiben a flotta szerződés barangolás esetére is biztosítja a szolgáltatásokat. A Szolgáltató nyilatkozata szerint tehát, amennyiben az adott díjcsomag külön nem tartalmaz erre vonatkozó rendelkezéseket, úgy a Szolgáltató a flotta díjszabásában biztosított kedvezményes tarifa használatát nem teszi lehetővé roaming helyzetben.

A Hatóság az ellenőrzés során a Szolgáltató nyilatkozata alapján megállapította, hogy a Szolgáltató eltért a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdésének r) pontjától, azáltal hogy a Szolgáltató főszabály szerint nem teszi lehetővé, hogy az előfizetők a flottakedvezményben meghatározott kedvezményes díjakon vegyék igénybe a szolgáltatást roaming helyzetben.

5. A Hatóság a fent megállapított eltéréseken kívül meg kívánja jegyezni, hogy a Hatóság indokoltnak tartja az adott ÁSZF rendelkezések felülvizsgálatát, az Eht.-nak, valamint az *elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól* szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendeletnek (a továbbiakban: „**EsZR**.”) való megfelelésség érdekében:

- a) A Szolgáltató nyilatkozatában ismertette, hogy a roaming rendelet alapján kialakított díjait mely országokban alkalmazza, valamint előadta, hogy az általa alkalmazott zónabesorolás egységes, abban további zónák nem kerültek megállapításra:

Andorra, Ausztria Belgium, Bulgária, Brit Virgin szigetek, Ciprus (Észak-Ciprus 2-es zóna!), Cseh Köztársaság, Dánia, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Izland, Görögország, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Málta, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svédország, Szlovák Köztársaság, Szlovénia, Gibraltár, Francia Guyana, Aland Island, Madeira, Monaco, Guadeloupe, Martinique, Kanári szigetek, St. Martin, St. Barthelemy, Marie-Galante, The Saints and Desirade.

A Szolgáltató ÁSZF-jének 1/A, valamint 1/B melléklete – mely a szolgáltatások díjszabását tartalmazza – a roaming díjzónákkal kapcsolatban rögzíti, hogy az ezzel kapcsolatos „mindenkor hatályos információkat a Szolgáltató a honlapján bocsátja az Előfizetők rendelkezésére, illetve bővebb információ a 0–24 óráig hívható Telefonos Ügyfélszolgálaton kérhető”. A Szolgáltató ÁSZF-je tehát nem tartalmazza a fent ismertetett országok felsorolását vagyis, hogy a Szolgáltató mely országok területén nyújtja a roaming a roaming rendelet alapján kialakított szolgáltatásait, az csupán a nemzetközi díjszabáshoz tartozó zónabesorolásokat tartalmazza.

Az Eht. 130. § (1) bekezdésében foglaltak szerint, az „*általános szerződési feltételeknek - az adott szolgáltatásra értelmezhetően - tartalmazniuk kell az Elnök rendeletében meghatározott adatokat az Elnök rendeletében meghatározott fejezetcímek és sorrend szerint.*”

Az Eszr. 10. § (1) bekezdése határozza meg az ÁSZF kötelező tartalmi elemeit. A jogszabályhely 3.2-es pontja szerint az ÁSZF-nek tartalmaznia kell a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területét is. Vagyis a Szolgáltatónak az ÁSZF-jében fel kell tüntetnie, hogy mely országok területén nyújtja a roaming szolgáltatásait.

- b) A Szolgáltató az ellenőrzés során ismertette a fix összegű díjszabásait. A Hatóság az ellenőrzés során megállapította, hogy e díjszabásokat a lakossági ÁSZF 1/A. mellékletének 8.3.1.5.2. – 8.3.1.5.6. pontjai, illetve a 1/B. mellékletének 8.3.1.6.-8.3.1.10. pontjai tartalmazzák, mely ÁSZF pontok a Szolgáltató díjszabásában a Roaming díjszabásra vonatkozó általános szabályok között találhatóak.

A Hatóság azonban az ellenőrzés során megállapította, hogy a Szolgáltató által megjelölt fix összegű díjszabásokon kívül a Szolgáltató kínál további, így különösen a MyTariff díjcsomaghoz megrendelhető opciókat, melyek a Szolgáltató ÁSZF díjszabás mellékletei különböző pontjaiban lettek elhelyezve, mint az egyes díjszabásokhoz rendelhető további opciók.

Ugyan ez állapítható meg az üzleti előfizetők számára kínált roaming szolgáltatások tekintetében, mely díjcsomagok, opciók szintén nem egységes szerkezetbe foglalva helyezkednek el az ÁSZF-ben, hanem annak különböző pontjain találhatóak meg.

A Hatóság álláspontja szerint, ezáltal az előfizetőknek nincs lehetőségük arra, hogy az ÁSZF egy meghatározott pontján tájékozódjanak a Szolgáltató által kínált valamennyi roaming díjszabással kapcsolatban. A Szolgáltató ÁSZF-je így nem felel meg maradéktalanul egyrészt az Eht. 2. § bf) pontjának mivel az előfizetők nem kapnak átlátható információt a díjcsomagokkal kapcsolatban, másrészt az Eht. 127. § (1) bekezdésében meghatározott követelménynek, mely szerint a Szolgáltató az előfizetői szerződést úgy köteles kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség és áttekinthetőség követelményének.

A Hatóság az Eht. 54/A. § (4) bekezdése alapján, figyelemmel a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontjára a rendelkező részben megjelölt határidő tűzésével, jelen végzésben felhívta a Szolgáltatót a jogsértés megszüntetésére.

II.

A Hatóság felhívja a Szolgáltató figyelmét, hogy amennyiben jelen végzésben foglaltaknak határidőben nem tesz eleget – tekintettel arra, hogy hatósági eljárás keretében jogosult kikényszeríteni – a tárgyi ügy vonatkozásában hatósági jogalkalmazási eljárást indít. Amennyiben tehát a végzésben foglaltaknak a megadott határidő alatt nem vagy nem megfelelően tesz eleget a Hatóság hivatalból indított eljárásában szankciót alkalmazhat, bírságot szabhat ki, melynek maximális mértéke az Eht. 49. § (4) bekezdés a) pontja alapján a jogsértő hírközlési tevékenységgel kapcsolatos értékesítéséből származó előző üzleti évi nettó árbevételének 0,25%-áig terjed.

A fentiekén túlmenően, az Eht. 49. § (5) bekezdése alapján, ismételt jogsértés esetén a Hatóság a jogsértő szervezet vezető tisztségviselőjét 50 000 forinttól 3 000 000 forintig terjedő bírsággal sújthatja. Ismételt jogsértésnek minősül, ha a jogsértő a jogerős hatósági határozatban megállapított jogsértő magatartást ugyanazon jogalapon és elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály tekintetében, ugyanazon tárgykörben valósítja meg [Eht. 49. § (10) bekezdés].

A hatósági jogalkalmazási eljárásban a Hatóság jogosult az Eht. 49. § (7) bekezdés a-d) pontjai alapján a jogsértőt a határozatban foglalt közleménynek vagy a határozatnak a jogsértő internetes honlapjának nyitóoldalán vagy sajtótermékben történő közzétételére kötelezni, a határozatban meghatározott módon és ideig. Továbbá a jogsértő költségén a jogszabálysértést megállapító határozatát vagy a határozatban foglalt közleményt országos napilapban is nyilvánosságra hozhatja, különösen, ha ez súlyos érdeksérelem megelőzését, illetve csökkentését szolgálja. A kötelezettségek súlyos és ismétlődő megsértése esetén 10-90 napig terjedő időtartamra felfüggesztheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogosultságot, illetve a rádiófrekvenciák és azonosítók használatára vonatkozó engedélyeket, illetve kiemelten súlyos és ismételt jogsértés esetén megtilthatja az elektronikus hírközlési tevékenység végzését, visszavonhatja a rádiófrekvenciák és azonosítók használatára vonatkozó engedélyeket;

A fellebbezésről szóló tájékoztatás az Eht.54/A. § (5) bekezdésén, valamint a Ket. 98. § (2) bekezdésén alapul.

Budapest, 2017. április 20.



Aranyosné dr. Börcs Janka,
a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Hivatalának főigazgatója nevében és megbízásából


dr. Orosz Brigitta
osztályvezető

