

Hatósági Osztály

Iktatószám: OH/23780-33/2016

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 **Magyar Telekom Nyrt.** (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; cg:01-10-041928.; a továbbiakban: „**Szolgáltató**”)

- azzal, hogy a roaming rendelet 6e. cikkében meghatározott díjakat nem 2016. április 30. napjától, hanem 2016. május 1. napjától kezdődően alkalmazta, eltért a TSM rendelet 10. cikkében foglalt rendelkezésektől,
- azzal, hogy az EU Plusz opció szolgáltatást automatikusan újítja meg az előfizetők számára, eltér a roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdésétől,
- azzal, hogy a meghatározott percet tartalmazó díjszabások tekintetében a felhasználást (híváskezdeményezést) kizárólag a magyarországi alapidíjas irányba indított hívásokra korlátozza, eltér a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjától,
- azzal, hogy a Szolgáltató nem teszi lehetővé a belföldön választható szolgáltatások, opciók, bónuszok, kedvezmények EU roaming helyzetben történő felhasználását, 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. A 2016. április 30. napján történt szabályozott körbe tartozó roaming szolgáltatások igénybevételét a roaming rendeletben foglaltaknak megfelelően számlázza ki az előfizetők részére.
2. Az ÁSZF 5/A mellékletének 7.1. pontját módosítsa úgy, hogy az megfeleljen a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjában foglaltaknak azáltal, hogy meghatározott percet tartalmazó díjszabások tekintetében a felhasználást (híváskezdeményezést) nem kizárólag a Magyarországi alapdíjas irányba indított hívásokra korlátozza.
3. Az ÁSZF 5/A mellékletének 7. pontját módosítsa úgy, hogy az megfeleljen a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdése r) pontjának, azáltal hogy a Szolgáltató lehetővé teszi a belföldön választható szolgáltatások, opciók, bónuszok, kedvezmények EU roaming helyzetben történő felhasználását.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató tájékoztatása szerint az EU Plusz opció szolgáltatás értékesítése 2017. március 1. napjától lezárásra került (vagyis 2017. február 28. napjától nem rendelhető meg), viszont a Szolgáltató továbbra is biztosítja a szolgáltatást azon előfizetői számára, akik azt korábban megrendelték, így a Hatóság felhívja a Szolgáltatót, hogy az aktív EU Plusz opcióval rendelkező előfizetők tekintetében:

4. Az EU Plusz opció feltételeit úgy módosítsa, hogy az megfeleljen a roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdésében foglaltaknak azáltal, hogy az alternatív szolgáltatás megrendelése az előfizető önkéntes választása legyen.

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. Időbeli hatály tekintetében

A **TSM rendelet 10. cikk (2) bekezdése** értelmében a roaming rendelet 6e., valamint 6f. cikkében foglalt rendelkezések – melyek az átmeneti időszakban alkalmazandó díjszabási mechanizmust határozzák meg – 2016. április 30. napjától alkalmazandóak. A Szolgáltató így 2016. április 30. napjától köteles az előfizetők számára az átmeneti időszakra vonatkozó díjszabásnak megfelelően számlázni.

A Szolgáltató a 2016. augusztus 11. napján kelt, OH/23780-8/2016. számon iktatott nyilatkozatában előadta, hogy a roaming rendeletben foglalt díjakat 2016. május 1. napján 0 óra 0 perctől alkalmazza, mivel a díjmódosítás átvezetésére műszakilag csak 2016. április 30-án 23 óra 59 perckor volt mód, ami 2016. május 1. napján 0 óra 0 perckor élesedett.

A fentiekre tekintettel a Hatóság az ellenőrzés során megállapította, hogy a Szolgáltató eltért a TSM rendelet 10. cikkében foglalt rendelkezésektől azáltal, hogy a roaming rendelet 6e. cikkében meghatározott díjakat nem 2016. április 30. napjától, hanem 2016. május 1. napjától alkalmazta.

2. Az alternatív díjszabások tekintetében

A Szolgáltató arra a kérdésre, hogy nyújt-e az előfizetők számára alternatív díjszabást, a 2016. szeptember 6. napján kelt, OH/23780-18/2016. számon iktatott nyilatkozatában előadta, hogy a Szolgáltató értelmezése szerint, a fix összegű barangolós díjszabásai a Travel&Surf díjcsomagok, valamint az „EU Plusz opció” alternatív díjszabásnak minősülnek, így a Szolgáltató ezen alternatív díjszabásokat nyújtotta az előfizetők számára.

A Szolgáltató tájékoztatása szerint az EU Plusz opció szolgáltatás értékesítése 2017. március 1. napjától lezárásra került (vagyis 2017. február 28. napjától nem rendelhető meg), azonban a Szolgáltató továbbra is biztosítja a szolgáltatást azon előfizetői számára, akik azt korábban megrendelték.

A szolgáltatás lezárására tekintettel az EU Plusz opció feltételei a 2017. március 1. napjától hatályos ÁSZF-ben már nem kerültek feltüntetésre, így a Hatóság a szolgáltatás vizsgálata során a 2017. február 28. napján még hatályban lévő ÁSZF szövegét vette alapul.

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.

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 a díjcsomagban a meghatározott mennyiségű szolgáltatás **teljes** felhasználása olyan egységárat eredményez a szabályozott barangolós kezdeményezett, illetve fogadott hívásokra, küldött SMS-üzenetekre és barangolós 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 árat. Annak értékeléséhez tehát, hogy az időszakos fix összegű barangolós díjszabás megfelel-e a barangolásról 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 díjcsomaggal kell kezelni, melyre a roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdésében foglalt rendelkezések az irányadók.

A roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdése az alternatív díjcsomagok tekintetében úgy rendelkezik, hogy „a Szolgáltató kínálhat, az előfizetők pedig önszántukból választhatnak a 6e. cikk (1) bekezdésében foglaltaktól eltérő barangolási díjcsomaggal is, aminek eredményeként az előfizetők a szabályozott barangolási szolgáltatásért más díjat fizetnek, mint amit e döntés hiányában fizetnének.” A Szolgáltató ezeket a barangolást végző előfizetőket köteles emlékeztetni arra, hogy ezáltal a barangoláshoz kapcsolódó mely előnyöket veszítik el.

A Hatóság álláspontja szerint e díjcsomagok lehetőséget nyújtanak arra, hogy a Szolgáltató szolgáltatások bizonyos csoportja tekintetében (például egy meghatározott irányba, vagy országba, stb. kezdeményezett szolgáltatások tekintetében) a szabályozott díjcsomagnál jóval kedvezőbb díjon nyújtsa az előfizetők számára az adott szolgáltatást, míg a díjcsomagban szereplő egyéb szolgáltatások tekintetében a szabályozott díjcsomagnál eltérő (magasabb) díjat állapítson meg. Összhangban továbbá a roaming rendelet szabályozásával a Hatóság kiemelten fontosnak tartja, hogy a Szolgáltató e díjcsomagok megrendelésekor, igénybevételekor tájékoztassa az előfizetőket arról, hogy a díjcsomag választásával a barangoláshoz kapcsolódó mely előnyöket veszítik el.

A Szolgáltató ÁSZF 5/A mellékletének 7.4. pontja az EU Plusz opcióra vonatkozóan az alábbi rendelkezéseket tartalmazta:

EU Plusz	Next M, Next M Aranytárskártya, Music M	Next XL, Next XL Aranytárskártya
Havi díj	9 990 Ft	0 Ft
Havi díj 1 éves határozott időtartamú szerződés esetén	590 Ft	-
Benne foglalt havi roaming	adattforgalom	300 MB
beszédforgalom	0,- Ft	
SMS	0,- Ft	

„Az EU Plusz roaming – **havonta automatikusan megújuló** - opció internetezésre vagy e-mailezésre használható fel az EU díjzónában.”

„Az EU Plusz kedvezmény kizárólag természetes személyek általi, rendeltetésszerű, személyes telekommunikációs használatra érvényes roaming helyzetben, az EU zónában. A személyes rendeltetésszerű roaming használat azt jelenti, hogy: az ügyfél életvitelszerűen Magyarországon tartózkodik, és európai utazásai ideje alatt használja a kedvezményt.

Emiatt a roaming hívás és SMS forgalma nem haladhatja meg az előző kéthavi belföldi hívás és SMS forgalmának átlagát, valamint első hónapban az első havi belföldi forgalmát. Naptári havonta legalább egy hívást szükséges indítani a Szolgáltató magyarországi hálózatáról.

Nem rendeltetésszerű használat különösen, de nem kizárólag ha az előfizető a kedvezményt az alábbiakra használja:

- a SIM kártyákat GSM adapterben, illetve egyéb hívásirányítást végrehajtó alközponti interfészben működteti
- automatikus vagy gépi SMS küldésre
- GSM hívások átadására, illetve azok logikai összekapcsolására (konferencia funkció)
- call center funkcionalitásra, illetve telefonon történő kampányszerű üzleti tevékenységre (üzletszerzés, piackutatás, direkt marketing, biztosítás, stb.)
- bármilyen hívás vagy SMS küldésre, melyről feltételezhető hogy annak célja az ügyfél vagy harmadik fél haszonszerzése, vagy a Szolgáltató megkárosítását eredményezheti
- napi 24 órát meghaladó összidőtartamban hívások indítására vagy átirányítására.
- napi 180 percet rendszeresen meghaladó időtartamban történő hívások indítására személyek, objektumok, események, stb. távolról történő megfigyelése céljából.

A nem rendeltetésszerű használat súlyos szerződésszegésnek minősül az Előfizető részéről, amely a Szolgáltató részére rendkívüli felmondási jogot biztosít, valamint jogosult az ügyfelet más díjcsomagba átváltani, valamint **a roaming szolgáltatását kikapcsolni.**

A Szolgáltató a felmondásnál enyhébb szankcióként jogosult a feltételeket nem teljesítő előfizetőt az EU Plusz opció igénybevételi lehetőségéből **3 hónapos időtartamra kizárni.**

A fent meghivatkozott díjszabás alapján a Hatóság megvizsgálta, hogy a Szolgáltató „EU Plusz opció” elnevezésű díjszabása megfelel-e a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdése 4. alpontjában meghatározott kritériumainak, vagyis fix összegű díjszabásnak minősül-e.

A díjcsomag egyrészt csak a leforgalmazható adatmennyiség tekintetében állapított meg felhasználható keretet, míg a hangalapú hívás és az SMS szolgáltatás tekintetében nem került felhasználható mennyiség meghatározásra, másrészt a díjcsomag megrendelésével a Szolgáltató korlátlan szolgáltatás igénybevételét tette lehetővé az előfizetők számára. Ezáltal nem teljesült azon feltétel, hogy a szolgáltatásban foglalt mennyiség teljes felhasználásakor a kiskereskedelmi egységár megállapítható legyen. Így arra vonatkozóan sem lehetett megállapítást tenni, hogy az ún. vetített ár megfelel-e annak a követelménynek, hogy a roaming rendelet 6e. cikk (1) bekezdés b) pontjában meghatározott ármaximumoknál nem lehet nagyobb.

A fentiekre tekintettel a Hatóság megállapította, hogy a Szolgáltató „EU Plusz opció” elnevezésű díjcsomagja, a Szolgáltató nyilatkozatával ellentétben nem fix összegű, hanem alternatív díjszabásként kezelendő.

A szabályozás értelmében a Szolgáltató az alternatív díjszabás keretében megállapíthat eltérő szolgáltatási díjat, azzal a feltétellel, hogy az előfizető önszántából választja a szolgáltató alternatív díjszabását. A fentebb meghivatkozott ÁSZF pont értelmében azonban a szolgáltatás havonta automatikusan megújul(t), ezáltal a rendelet által előírt önkéntesség nem volt biztosított.

A Hatóság az ellenőrzés során a fent meghivatkozott ÁSZF rendelkezésekre tekintettel megállapította, hogy a Szolgáltató azzal, hogy az EU Plusz opció szolgáltatást automatikusan megújítja/megújította az előfizetők számára, eltért a roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdésétől, mivel ezáltal a szolgáltatás megrendelése nem az előfizető önkéntes választásának függvénye volt.

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató nyilatkozata szerint a szolgáltatás a 2017. március 1. napjától lezárásra került, azonban az opciót korábban megrendelő előfizetők számára azt továbbra is nyújtja, így a Hatóság a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően felhívta a Szolgáltatót, hogy a még aktív szolgáltatással rendelkező előfizetők tekintetében úgy alakítsa át a szolgáltatását, hogy az megfeleljen a vonatkozó szabályozásnak.

3. A díjcsomagba foglalt meghatározott mennyiségű szolgáltatás felhasználhatósága tekintetében

A belföldi díjcsomagba foglalt meghatározott mennyiségű szolgáltatás felhasználására vonatkozó szabályozás szintén a TSM rendelet (26) preambulum cikkéből, valamint a roaming rendelet 2. cikk r) pontjából vezethető le, így az ezzel kapcsolatos Szolgáltatói gyakorlat vizsgálata során is a belföldi kiskereskedelmi ár definícióját, valamint az ehhez tartozó szabályozási elveket szükséges alapul venni. E két szabályozás határozza meg ugyanis a belföldi kiskereskedelmi ár fogalmát, illetve tartalmaz rendelkezéseket arra vonatkozóan, hogy **a Szolgáltató milyen árképzési mechanizmus mentén köteles eljárni, amennyiben az adott díjcsomag nem rendelkezik mért belföldi kiskereskedelmi árral.**

A Szolgáltató alább ismertetett gyakorlatának jogszerűsége megállapításához tehát elsősorban annak vizsgálatára volt szükség, hogy az egyes belföldi díjcsomagok tekintetében megállapítható-e a díjcsomagban biztosított, meghatározott mennyiségű szolgáltatás mért belföldi kiskereskedelmi ára vagy sem. Amennyiben ugyanis az adott szolgáltatás tekintetében nem állapítható meg belföldi kiskereskedelmi egységár, úgy a Szolgáltatónak az előfizető tagállamában (vagyis belföldön) használatos díjszabási mechanizmust kell figyelembe vennie e szolgáltatások igénybevétele során. A Hatóság ezen álláspontját támasztja alá a TSM rendelet (26) preambulum cikke, mely példáin keresztül külön nevesíti is e mechanizmust: **„amikor a szabályozott kiskereskedelmi barangolási szolgáltatás alapjaként nem állnak rendelkezésre belföldi kiskereskedelmi árak (például korlátlan belföldi használatot biztosító díjcsomagok, különböző szolgáltatásokat tartalmazó csomagok vagy adatátvitelt nem tartalmazó belföldi díjszabás esetén), belföldi kiskereskedelmi árak ugyanazt a díjszabási mechanizmust kell tekinteni, amely a fogyasztóra a fogyasztó tagállamában belföldi díjcsomagként vonatkozna”.**

A Szolgáltató ugyanakkor jogosult egységenkénti többletdíjat alkalmazni az átmeneti időszakban a rendelet 6. f cikk (2) bekezdésével összhangban, amely nem haladhatja meg a rendelet 6. e) cikk (1) bekezdés a) pontjában meghatározott maximális ár mértékét.

Ez azt jelenti, hogy ha a felhasználható mennyiség elszámolása belföldön úgy történik, hogy a Szolgáltató a felhasznált mennyiséget a felhasználható keretből vonja le, akkor a Szolgáltató köteles EU roaming helyzetben is e mechanizmust alkalmazni, vagyis a felhasznált mennyiséget a belföldi egységből levonni. Az egységek után ugyanakkor a Szolgáltató számíthat fel felárat.

A roaming rendelet és a TSM rendelet fent meghivatkozott rendelkezései 2016. október 5. napját követően nem érintik a díjcsomagban foglalt meghatározott mennyiségű adat roaming helyzetben történő felhasználás szabályozását. Az *elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet* (a továbbiakban: „**Eszr.**”) ugyanis e dátummal akként módosult a 20/A. § hatálybalépésével, hogy a Szolgáltató köteles a számlán és a számlamellékletben azon internet-hozzáférési szolgáltatás díját – melynek szolgáltatási díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott – a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltüntetni. Ezáltal a díjcsomagban foglalt adatmennyiség díja minden esetben meghatározható. Így a belföldi kiskereskedelmi ár definíciójának azon fordulata, mely szerint amennyiben nincs konkrét, egységenkénti belföldi kiskereskedelmi ár, a Szolgáltatónak ugyanazt a díjszabási mechanizmust kell alkalmaznia, mint az előfizetőre a tagállamában vonatkozna, nem alkalmazható. A Hatóság így a Szolgáltató által nyújtott egyéb szolgáltatások felhasználását vizsgálta.

A Szolgáltató ÁSZF 5/A számú mellékletének 7.1. „Az Európai Unió területén érvényes, EK rendelettel szabályozott roaming díjak” című pontja a felhasználhatóság tekintetében az alábbi rendelkezéseket tartalmazza:

„Díjcsomagoknál alkalmazott havidíjban foglalt lebeszélhetőségi szabályok:

- *Lebeszélhetőséget tartalmazó díjcsomagok felhasználhatók EU roaming helyzetben adott belföldi díjcsomagban meghatározott magyarországi alapdíjas irányba indított hívásokra.*
- *A lebeszélhetőség érvényesül az adott díjcsomagok percdíjaira és az EU roaming többletdíjra is.*
- *Hívás fogadásra a lebeszélhetőség nem használható fel.*

Benne foglalt percet tartalmazó díjcsomagok felhasználhatósági szabályai:

- *A benne foglalt percek felhasználhatók EU roaming helyzetben is az adott belföldi díjcsomagban meghatározott magyarországi alapdíjas irányba indított hívásokra.*
- *Az EU roaming helyzetben felhasznált percekre a szabályozott EU roaming többletdíj felszámításra kerül.*
- *A benne foglalt percek hívás fogadásra nem használhatók fel.*

A Hatóság a Szolgáltató ÁSZF 5/A (lakossági előfizetőkre vonatkozó díjszabást tartalmazó) mellékletét megvizsgálva megállapította, hogy a Szolgáltató a Next S, valamint a Next S Aranytárszkártya díjcsomagjai tartalmaznak a díjcsomagba foglalt meghatározott mennyiségű lebeszélhető percet (160 perc), melynél a lebeszélhető perc belföldi kiskereskedelmi egységára nem került meghatározásra, és az a havidíjból sem vezethető vissza. A díjcsomagok tekintetében ugyanis nem került feltüntetésre, hogy a díjcsomagban foglalt hangalapú hívás a havidíj hányad részét teszi ki, vagy egyébként mekkora az az összeg, amiért a Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja az előfizető számára.

Ezáltal a különböző szolgáltatásokat tartalmazó díjszabások tekintetében a meghatározott mennyiségű hangalapú hívás erejéig felhasznált mennyiségekre nem vonatkoznak konkrét belföldi kiskereskedelmi árak. Az ár elszámolása belföldön

ugyanis úgy történik, hogy a Szolgáltató a felhasznált mennyiséget levonja a belföldön felhasználható keretből.

Ezen elszámolási elvnek azonban a roaming rendelet 2 cikk (2) bekezdésének r) pontja értelmében éppúgy érvényesnek kell lennie a külföldön történt szolgáltatás igénybevétele során, mint a belföldön történő használat esetében, hiszen a Szolgáltatónak e szolgáltatások tekintetében ugyanazt az árképzési mechanizmust szükséges alkalmaznia, mint amely az előfizető tagállamában vonatkozna.

A Szolgáltató továbbá a felhasználhatóság szempontjából nem tehet különbséget a tekintetben sem, hogy az előfizető roaming helyzetben mely EU-s tagállamba indítja az adott hívást, vagyis a Szolgáltató nem jogosult a meghatározott percet tartalmazó díjszabások esetén a felhasználhatóságot kizárólag a Magyarországi alapidíjas irányba indított hívásokra korlátozni.

A Hatóság megállapította, hogy a Szolgáltató eltér a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjától azáltal, hogy meghatározott percet tartalmazó díjszabások tekintetében a felhasználást (híváskezdeményezést) kizárólag a magyarországi alapidíjas irányba indított hívásokra korlátozza.

4. Flotta kedvezmények, opciók biztosítása

A Hatóság az ellenőrzés során a Szolgáltató 2016. szeptember 29. napján kelt, OH/23780-29/2016. számon iktatott nyilatkozata, valamint az ÁSZF 5/A számú mellékletének 7. pontja alapján megállapította, hogy a Szolgáltató nem teszi lehetővé a belföldön választható szolgáltatások, opciók, bónuszok, kedvezmények (a továbbiakban: „**flotta kedvezmények**”) EU roaming helyzetben történő felhasználását, kivéve, ha az adott opció ezt tartalmazza.

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 előfizető 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 barangolásos 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 Hatóság az ellenőrzés során megállapította, hogy a Szolgáltató eltér a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdésének r) pontjától, azáltal, hogy a Szolgáltató nem teszi lehetővé a belföldön választható szolgáltatások, opciók, bónuszok, kedvezmények EU roaming helyzetben történő felhasználását.

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 a 2016. augusztus 11. napján kelt, OH/23780-8/2016. számon iktatott 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:

– **EU díjzónába tartozó országok, melyek az Európai Unió tagállamai:**

Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Monaco, Nagy-Britannia, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svédország, Szlovákia, Szlovénia

– **Európai Unión kívüli országok EU díjazással és EU zónába sorolva:**

Andorra, Izland, Liechtenstein, Norvégia

– **Európai Unió külterületei EU díjazással és EU zónába sorolva:**

Azori-szigetek, Dominikai Közösség, Francia Guyana, Gibraltár, Guadeloupe, Kanári szigetek, Madeira, Martinique, Réunion.

A Szolgáltató ÁSZF-je ugyanakkor nem tartalmazza a fent ismertetett országok felsorolását, vagyis, hogy a Szolgáltató mely országok területén nyújtja a roaming rendelet alapján kialakított szolgáltatásait. Az ÁSZF 5/A melléklete, mely a szolgáltatások díjszabását tartalmazza, csupán annyit tartalmaz, hogy „www.telekom.hu oldalon található, hogy az egyes szolgáltatások igénybevételére mely országban, melyik roaming partnernél van lehetőség.”

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 OH/23780-8/2016. számon iktatott nyilatkozatában továbbá kifejtette, hogy az ÁSZF 5/A számú mellékletének 7. „*az Európai Unió területén érvényes, EK rendelettel szabályozott roaming díjak*” című pontja tartalmazza a fent meghivatkozott

díjakra vonatkozó általános tájékoztatást, míg az alkalmazandó díjszabást „a Világjáró EU roaming díjcsomag” tartalmazza melyet az ÁSZF 5/A számú mellékletének 7.1. pontja szabályoz. A Szolgáltató nyilatkozata, valamint az ÁSZF rendelkezései szerint a Szolgáltató e díjcsomagot alkalmazza minden esetben, amikor az előfizető nem választ fix összegű, illetve alternatív díjszabást.

Az ÁSZF pontjait megvizsgálva ugyanakkor megállapítható, hogy az ÁSZF 5/A számú mellékletének 7.1. „a Világjáró EU roaming díjcsomag” című pontja, ellentmondásos rendelkezéseket tartalmaz.

Az ÁSZF vonatkozó rendelkezése szerint „a Világjáró EU roaming díjcsomagot az általános előfizetéssel rendelkező ügyfeleink vehetik igénybe, külön havidíj fizetése nélkül, **ez az alapértelmezett roaming díjcsomag, amennyiben egyéb roaming csomagot nem választ az előfizető roaming helyzetben ennek díjai érvényesülnek. Bármely belföldi díjcsomag mellé választható.**”

A hivatkozott ÁSZF pont „bármely belföldi díjcsomag mellé választható” fordulata ugyanis azt a látszatot kelti, mintha az említett díjszabás a Szolgáltató alternatív díjszabása lenne, melynek egyes díjelemei megegyeznek az ÁSZF 5/A számú mellékletének 7. pontjában meghatározott általánosan alkalmazandó díjszabással, és amely alternatív díjszabást a Szolgáltató az előfizető hozzájárulása nélkül automatikusan alkalmaz a roaming rendelet 6e. cikk (3) bekezdésével ellentétesen. Az ÁSZF hivatkozott része ezáltal nem áll összhangban az Eht. 2. § bf) alpontjában megfogalmazott azon alapelvvel, miszerint az előfizető jogosult a szolgáltatások jellemzőivel és igénybevételük feltételeivel kapcsolatban megbízható, átlátható és naprakész információt kapni, nem felel meg továbbá az Eht. 127. § (1) bekezdésében foglalt közérthetőség, ellentmondás-mentesség követelményének sem.

c) A Hatóság továbbá a Szolgáltató – jelen végzés 2. pontjában ismertetett – EU Plusz opció szolgáltatásával kapcsolatosan megállapította, hogy az opció igénybevételének feltételeként az ÁSZF 5/A mellékletének 7.4. pontjában rögzítésre került, hogy a Szolgáltató milyen szankciókat jogosult alkalmazni a szerződéses feltételeket megszegő, azokat nem teljesítő előfizetőkkel szemben. A hivatkozott ÁSZF pont alapján így a Szolgáltató jogosult:

- az előfizetői szerződést rendkívüli felmondással felmondani,
- „jogosult az ügyfelet más díjcsomagba átváltani, valamint **a roaming szolgáltatását kikapcsolni**”,
- „a feltételeket nem teljesítő előfizetőt az EU Plusz opció igénybevételi lehetőségéből 3 hónapos időtartamra kizárni.”

A Szolgáltató a Hatóság előtt, OH/25302/2016. számon folyamatban lévő kérelemre indult általános hatósági felügyeleti eljárásban a fenti ÁSZF rendelkezések alkalmazását a roaming rendelet megengedő – a méltányos használatra vonatkozó feltételekre vonatkozó – rendelkezéseivel magyarázta.

A Szolgáltató kifejtette, hogy a roaming rendelet „**több cikkében is rendelkezik a méltányos használatra vonatkozóan**”, mely alapján tehát álláspontja szerint jogosult ilyen feltételeket megállapítani.

A Hatóság a Szolgáltató által alkalmazott, fent ismertetett feltételekkel (melyek tulajdonképpen a méltányos használatra vonatkozó feltételnek minősülnek) kapcsolatban egyrészt rá kíván mutatni, hogy a TSM rendelet 10. cikk (2) bekezdés a) pontja alapján a roaming rendelet *6a-6d. cikkei* (melyek e feltételeket szabályozzák) legkorábban csak 2017. június 15-től alkalmazhatóak. Másrészt a *méltányos használatra vonatkozó feltételek alkalmazására és a kiskereskedelmi barangolási többletdíjak eltörlése fenntarthatóságának értékelési módszertanára, valamint a barangolásszolgáltatók által az értékelés céljából benyújtandó kérelemre vonatkozó részletes szabályok megállapításáról szóló 2016/2286 számú Bizottsági Rendelet* (a továbbiakban: „**végrehajtási rendelet**”) 4. cikk (7) bekezdése alapján a végrehajtási rendelet „*nem vonatkozik az 531/2012/EU rendelet 6e. cikkének (3) bekezdése szerint szolgáltatott alternatív barangolási díjszabások szerződéses feltételeiben foglalt méltányos használatra vonatkozó feltételekre.*” Így a Szolgáltató az alternatív díjszabásainak akkor sem kellene megfelelnie a méltányos használatra vonatkozó feltételeket szabályozó rendelkezéseknek, amennyiben azok már hatályban lennének.

A fenti szabályozás alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződésben jogosult az igénybevétel feltételeként a visszaélésszerű használatot megakadályozó – főként az előfizetők forgalmazási szokásait alapul vevő – feltételeket megállapítani (illetve ilyen feltételekben az előfizetőkkel megállapodni), mivel az alternatív díjszabásokra nem terjednek ki a roaming rendeletnek a méltányos használatra vonatkozó feltételei.

A Szolgáltató által alkalmazott feltételeknek azonban egyben meg kell felelnie a hatályos belföldi elektronikus hírközlési szabályokban foglaltaknak – mint az előfizetői szerződésekre és szolgáltatásokra vonatkozó általános szabályoknak – is. **Vagyis a Szolgáltató által támasztott – az alternatív díjszabásokra vonatkozó – szerződéses feltételek nem lehetnek a hazai jogszabályokban foglaltakkal ellentétesek.**

Ami a fent meghivatkozott, az ÁSZF-ben szereplő – a feltételeket megszegő előfizetőkkel szemben alkalmazott – jogkövetkezményeket illeti, a Szolgáltató sem a roaming rendelet, sem a hatályos elektronikus hírközlési szabályok alapján nem jogosult az ÁSZF-ben a fent idézett jogkövetkezményeket alkalmazni.

Egyrészt mert a roaming rendelet sem enged meg a szerződést, vagy a feltételeket megszegő előfizetőkkel szemben az ÁSZF-ben idézettek szerinti jogkövetkezményeket sem az átmeneti időszakban, sem azt követően, másrészt pedig a vonatkozó belföldi elektronikus hírközlési szabályok sem teszik ezt lehetővé. Az Eht. szerződés megszűnésére vonatkozó szabályozása ugyanis nem biztosít lehetőséget olyan típusú jogkövetkezmény alkalmazására, hogy a Szolgáltató a szerződésszegésre tekintettel szankcióként az adott opcióból való kizárást, egyoldalú díjcsomag módosítást stb. alkalmazzon.

Az Eht. az előfizető szerződésszegése esetén két intézmény alkalmazását teszi lehetővé a Szolgáltató számára: a szolgáltatás korlátozásának alkalmazását (melyet az Eht. 137. §-a szabályoz és nem ad lehetőséget az ÁSZF-ben a fent idézettek szerinti szankciók alkalmazására), illetve az előfizetői szerződés felmondását.

Az Eht. 134. (2) bekezdése értelmében azonban a Szolgáltatónak az előfizetői szerződésszegés esetén kizárólag az egész előfizetői szerződés felmondására van lehetősége 60 napos felmondási határidővel, tekintettel arra, hogy ÁSZF-ben

meghatározott feltételek megszegése, valamint a Szolgáltató által külön nevesített szerződés szegő magatartások nem tartoznak az Eht 134. § (1) illetve (6) bekezdésben taxatívén felsorolt – a felmondási időt lerövidítő – esetek közé. Ezen opciót továbbá a Szolgáltató a lakossági előfizetők számára kínálta, így az opciót igénybe vevő lakossági előfizetők tekintetében az Eszr. 4. § (2) bekezdése sem alkalmazható, mely üzleti előfizetők esetén eltérést enged a felmondásra vonatkozó szabályoktól.

A fentiekre tekintettel az ÁSZF hivatkozott része ezáltal nem áll összhangban az Eht. alapján alkalmazható szankció rendszerrel, így különösen az Eht. 134. § (2) bekezdésében foglalt felmondás szabályaival.

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