

Hatósági Osztály

Iktatószám: OH/23780-36/2016

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 **Netfone Telecom Távközlési és Szolgáltató Kft.** (székhely: 4400 Nyíregyháza, Tiszavasvári út 35/A.; cégjegyzékszám: 15-09-079988.; a továbbiakban: „**Szolgáltató**”)

- **azzal, hogy nem teszi lehetővé a díjcsomagba foglalt meghatározott mennyiségű szolgáltatások EU roaming helyzetben történő felhasználását, eltér a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdésének 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 jogsértést szüntesse meg azáltal, hogy a roaming szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos szerződéses feltételeit és gyakorlatát az alábbi pont szerint úgy módosítsa, hogy az maradéktalanul megfeleljen a roaming rendelet előírásainak, és megtett intézkedéseiről a Hatóságot tájékoztassa:

- 1) A meghatározott mennyiségű szolgáltatásokat tartalmazó díjszabásokra vonatkozó ÁSZF rendelkezéseket módosítsa úgy, hogy az megfeleljen a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjában foglaltaknak azáltal, hogy meghatározott mennyiséget tartalmazó díjszabások tekintetében a felhasználást (híváskezdeményezést, SMS küldést) lehetővé teszi EU roaming helyzetben is,
- 2) Az ÁSZF-ét 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.

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 belföldi 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 díjcsomagnaként 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 felhasználhatóságát vizsgálta.

A Hatóság a Szolgáltató díjcsomagjait megvizsgálva megállapította, hogy a Szolgáltató II/A. számú ÁSZF mellékletének – mely a mobilszolgáltatásokra vonatkozó díjszabást tartalmazza – például a 2.1.1.5, 2.1.2.1, illetve a 2.1.2.3.-as pontjai tartalmaznak olyan a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételt, mely szerint „a havi díjban foglalt lebeszélhetőség belföldi mobil és belföldi vezetékes hálózatokba indított hanghívásokra használható fel.” E díjcsomagok tartalmaznak olyan, a díjcsomagba foglalt meghatározott mennyiségű lebeszélhető hanghívást, illetve SMS szolgáltatást, melynél a lebeszélhető perc/SMS egységára nem került meghatározásra, és az a havidíjból sem vezethető vissza, és melynek felhasználását a Szolgáltató kizárólag belföldön engedélyezi.

A fentiekre tekintettel a Hatóság megállapította, hogy az egyes díjcsomagokban meghatározott a lebeszélhető percek, illetve az SMS-ek egység ára vagy nem került meghatározásra, vagy a díjcsomag havi díjából nem állapítható meg. A díjcsomagok tekintetében ugyanis nem került feltüntetésre, hogy a díjcsomagban foglalt hangalapú hívás, illetve SMS 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, illetve SMS szolgáltatásra 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 Hatóság az ellenőrzés során megállapította, hogy a Szolgáltató eltért a roaming rendelet 2. cikk (2) bekezdés r) pontjától azáltal, hogy Szolgáltató a díjcsomagokban foglalt lebeszélhető percet, illetve felhasználható SMS-t felhasználását EU roaming helyzetben nem teszi lehetővé.

2. Flotta kedvezmények biztosítása

A Hatóság az ellenőrzés során a Szolgáltató 2016. szeptember 9. napján kelt, OH/23780-24/2016. számon iktatott nyilatkozata alapján megállapította, hogy a Szolgáltató nem teszi lehetővé a belföldön választható szolgáltatások, opciók, bónuszok, kedvezmények (a

továbbiakban: „flotta kedvezmények”) EU roaming helyzetben történő felhasználását. A Szolgáltató nyilatkozatában szereplő tájékoztatás szerint ugyanis „a kedvezményes irányú hívások esetén (pl. zárt csoport 0 Ft) is a belföldi normál mobil/vezetékes irányú díj kerül kiszámlázásra”.

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.

A Hatóság az Eht. 54/A. § (4) bekezdése alapján, figyelemmel a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontjára a rendelkező részben megjelölt határidő túzésével, 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].

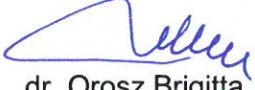
A hatósági jogalkalmazási eljárásban a Hatóság jogosult az Eht. 49. § (7) bekezdés a-d) pontjai alapján a jogsértőt a határozatban foglalt közleménynek vagy a határozatnak a jogsértő internetes honlapjának nyitóoldalán vagy sajtótermékben történő közzétételére kötelezni, a határozatban meghatározott 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