

A NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

2016. ÉVI FELÜGYELETI TERVE

ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS

POSTA

AZ NMHH ELNÖKE JÓVÁHAGYTA
2015. december 8.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	4
PIACFELÜGYELET	6
I. Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó, a jelentős piaci erővel kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések	6
1. EPF1/2016 – A földfelszíni analóg rádió műsorszórás nagykereskedelmi díjaival kapcsolatos kötelezettségek ellenőrzése a 18/2003. számú piacon	6
II. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések.....	7
1. HPF1/2016 - Roaming szolgáltatással kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése	7
2. HPF2/2016 – Forgalmkorlátozási intézkedésekkel kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése	7
III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, a postai szolgáltatások ellátásával kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések	9
1. PPF1/2016 – A postacsomag szolgáltatást ellátó postai szolgáltatók általános szolgáltatási feltételeinek hatósági felülvizsgálata	9
2. PPF2/2016 – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények ellenőrzése	9
ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET	10
I. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos általános felügyeleti ellenőrzések	10
1. HÁF1/2016 – A hibakezelés teljes folyamatának ellenőrzése	10
2. HÁF2/2016 – A határozott idejű előfizetői szerződések határidő előtti felmondása, illetve a szerződés más okból történő megszűnésének eseteire a szolgáltatók által alkalmazott jogkövetkezmények jogszerűségi vizsgálata	11
3. HÁF3/2016 – Kiemelt elektronikus hírközlési szolgáltatók általános szerződési feltételeinek hatályba lépés előtti mintavételes ellenőrzése	11
4. HÁF4/2016 – Emelt díjas szolgáltatásokkal kapcsolatos kötelezettségek ellenőrzése	12
5. HÁF5/2016 – A telefonos ügyfélszolgálatok működésének vizsgálata ..	13
6. HÁF6/2016 – A szolgáltatók általános szerződési feltételeinek ellenőrzése az előfizetői szerződésekről szóló új rendelet hatályba lépése miatt szükségessé vált módosítások szempontjából	13
7. HÁF7/2016 – A szolgáltatók által alkalmazott az új Eszr-nek megfelelő egyedi előfizetői szerződés minták jogszerűségének vizsgálata	14
8. HÁF8/2016 - A szolgáltatók szolgáltatás korlátozási és szüneteltetési tevékenysége jogszerűségének vizsgálata	14
II. Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések	15

1. BEF1/2016 – Elektronikus hírközlő végberendezések vizsgálata.....	15
2. BEF2/2016 – Rádióberendezések vizsgálata	15
3. BEF3/2016 – A nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő berendezések vizsgálata	16
4. BEF4/2016 – Interneten kínált berendezések vizsgálata	16
III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos ellenőrzések	17
1. PÁF1/2016 – A postai igénybevevői panaszok hatósági ellenőrzése.....	17
2. PÁF2/2016 – A postai panaszkezelési rendszer ellenőrzése	17

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság feladatai az elektronikus hírközléssel és a postával kapcsolatban nagyon sokrétűek: szabályozó hatóságként elemzi a piacokat, a verseny fenntartása érdekében kötelezettségeket állapít meg a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók számára, felügyelő hatóságként nyilvántartja a szolgáltatókat és szolgáltatásokat, felügyeli a jogszabályok betartását, a hatóság elnöke pedig jogalkotóként az iparági szabályok részleteinek megalkotásáért felelős. Emellett a Média- és Hírközlési Biztos révén fontos szerepet tölt be az előfizetők és a végfelhasználók tudatosságának növelésében is.

A Hatóság egyik legfontosabb feladata ezek közül a hatósági felügyeleti tevékenység, amely azt hivatott biztosítani, hogy a Magyarországon elektronikus hírközlési, valamint postai szolgáltatásokat nyújtók működésük során a rájuk vonatkozó jogszabályokat betartva járjanak el.

A felügyeleti tervet a Hatóság minden évben a korábbi tapasztalatok, az előfizetőktől, igénybevevőktől, piaci szereplőktől és más hatóságoktól érkező bejelentések, jelzések, panaszok, kérelmek, valamint a vonatkozó szabályozásban szereplő stratégiai célok figyelembevételével állítja össze, meghatározva benne azokat a területeket, amelyeket a következő évben vizsgálni tervez. A piaci változások, a szolgáltatások fejlődése és az év közben felmerülő problémák azonban szükségessé teszik azt is, hogy a Hatóság terven kívül is végezzen ellenőrzéseket.

A felügyeleti tevékenység másik fő pillérét az elektronikus hírközlési szolgáltatások előfizetőitől és a postai szolgáltatások igénybevevőitől érkező kérelmek, bejelentések nyomán indult eljárások jelentik, amelyek lehetővé teszik a piacon felmerülő negatív tendenciák gyors észlelését és a rájuk való rugalmas reagálást, emellett pedig fontos eszközök az előfizetők és igénybevevők jogainak érvényesítésére.

Az elektronikus hírközlésről és a postáról szóló törvény a felügyeletnek két formáját különbözteti meg:

A Hatóság felügyeleti tevékenységének nagy részét jelentő **általános hatósági felügyelet** célja annak vizsgálata, hogy az elektronikus hírközlési és a postai szolgáltatók egy-egy konkrét esetben a rájuk vonatkozó jogszabályokat, illetve a saját általános szerződési feltételeiket betartva jártak-e el. A Hatóság ezen eljárásai mind hivatalból, mind pedig az előfizetők, igénybevevők által benyújtott kérelmek alapján indulhatnak. Amennyiben a vizsgálat eredményeként megállapítható, hogy az érintett szolgáltató nem a rá irányadó követelmények szerint járt el, akkor a Hatóság kötelezi az eltérés megszüntetésére és szükség esetén szankciót is alkalmaz.

Ritkábban, a piaci viszonyok alaposabb megismerését és a szabályozás hatékonyságának felmérését is igénylő komplex ügyekben alkalmazott eljárástípus a **piacfelügyeleti eljárás**. A piacfelügyelet körében a Hatóság hivatalból indított eljárásaiban átfogóan ellenőrzi és értékeli az elektronikus hírközlésre és a postai tevékenységre vonatkozó szabályok érvényesülését a piacon. Ez a tevékenység átfogó képet ad az ellenőrzött szolgáltatásokról, a velük kapcsolatban felmerülő legfontosabb problémákról. A piacfelügyeleti eljárás lezárásaként a Hatóság egybefoglalt határozatot hoz, amelyben minden ellenőrzött szolgáltatóra kiterjedően értékeli a jogszabályok érvényesülését, feltárja az eljárás során észlelt jogsértéseket és megfelelő szankciókat állapít meg a jogszerű működés helyreállítása és további biztosítása érdekében. Emellett a piacfelügyelet fontos szerepet játszik a Hatóság szabályozással kapcsolatos feladatainak ellátásában is, mivel az eljárásokat lezáró határozatban meghatározza azokat a beavatkozási és cselekvési irányokat, amelyek a jövőre nézve elősegítik a jogérvényesülést és a hírközlési piac zavartalan, hatékony működését. A piacfelügyeleti eljárások eredményeit a Hatóság felhasználja saját rendeletalkotási tevékenységében, valamint szükség esetén javaslatot tesz a jogalkotónak a törvényi szabályozás módosítására is.

A Hatóság felügyeleti eszközei több elemű, egymást kiegészítő rendszert alkotnak, amelyek az elektronikus hírközlési és postai piac hatékony működését, a tisztességes verseny támogatását és az előfizetők, igénybe vevők jogainak, jogos érdekeinek védelmét szolgálják.

2016. évben – folytatva a korábban megkezdett átfogó vizsgálatokat – a Hatóság felügyeleti tevékenységének fókuszában az elektronikus hírközlés területén az előfizetői jogok érvényesülését biztosító szolgáltatói működés garanciáinak ellenőrzése áll majd, a postai területen pedig olyan szolgáltatói kötelezettségek teljesülését vizsgálja, amelyek a szorosán vett jogszabályi követelmények teljesülésén túl az igénybevevői elégedettség alakulását is nagymértékben befolyásolják.

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

Bevezetés

Az Eht.¹ céljai és alapelvei² között rögzítette a jogalkotó a jelentős piaci erővel rendelkezők befolyásának - a hatékony piaci verseny kialakulásához és fenntartásához szükséges mértékű - differenciált ellensúlyozását, továbbá a tisztességes és hatékony piaci verseny fenntartásának biztosítását. A fenti célok elérésének egyik kiemelkedő eszköze a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók azonosítására és kötelezettségeik előírására irányuló eljárás, melynek során az NMHH Elnöke azonosítja az érintett piacokon a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat, továbbá a szolgáltatók számára a piacelemzés során feltárt versenyt korlátozó akadályok alapján indokolt, azokkal arányos kötelezettségeket ír elő. E kötelezettségek biztosítják az érintett szolgáltatók működésének átláthatóságát, a hálózatokhoz való hozzáférést, a díjak ellenőrizhetőségét, valamint a jogosult szolgáltatókkal szembeni egyenlő elbánást.

A kötelezettségek előírása mellett azonban kiemelten fontos azok betartásának ellenőrzése is, hisz a jogszabályi célok csak akkor érhetőek el, ha a Hatóság által a szabályozás keretében előírt követelményrendszer az elektronikus hírközlési szolgáltatók gyakorlatában érvényre is jut. A piaci torzulások megelőzése, hatékony kezelése érdekében az ellenőrzések hangsúlyos célja az erőfölényből származó versenytorzító hatások felismerése, időben történő jelzése, továbbá szabályozási javaslatok kidolgozása. A Hatóság a 2016. évi vizsgálatok tervezésénél az előző évek tapasztalatainak és a piacon tapasztalt jelenségeknek együttes figyelembevételével alakította ki az ellenőrzések fókuszpontjait, melyeket az alábbi tervfeladatok részletes kifejtése tartalmaz.

1. EPF1/2016 – A földfelszíni analóg rádió műsorszórás nagykereskedelmi díjaival kapcsolatos kötelezettségek ellenőrzése a 18/2003. számú piacon

Az NMHH Elnöke a KS/2505-10/2015. számú határozatában jóváhagyta az Antenna Hungária Zrt. részére a földfelszíni analóg rádió műsorszórás szolgáltatás nagykereskedelmi díjait, melyeket a szolgáltató 2015.07.01-jétől köteles alkalmazni. A nagykereskedelmi díjak változásából eredően az Elnök a 2013.12.30-án kelt, BI/4114-33/2011. számú piacmeghatározó határozata alapján a szolgáltatót további kötelezettségek terhelik az átláthatóság kötelezettség teljesítésével kapcsolatban.

A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy az Antenna Hungária Zrt. a határozatban jóváhagyott díjakat alkalmazza-e a jogosult szolgáltatókkal szemben, valamint hogy a piacmeghatározó határozatban kirótt átláthatóság kötelezettségét maradéktalanul teljesíti-e.

¹ Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

² Eht. 2. §

II. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések

1. HPF1/2016 - Roaming szolgáltatással kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése

A 2015. november végén módosított, Az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 531/2012/EU rendelet új 6a. – 6f. cikkei a kiskereskedelmi barangolási (roaming) díjak további csökkentését írják elő a barangolási szolgáltatást nyújtó szolgáltatóknak (ezek jellemzően a belföldi szolgáltatást is nyújtó mobilszolgáltatók) a tagállamokban a rendelet hatálya alá tartozó szolgáltatásokért (hanghívás, SMS, adatforgalom). A végrehajtás módját, konkrét lépéseit további részletszabályok fogják meghatározni.

A 6b. cikk lehetővé teszi, hogy a szolgáltatók méltányos használatra vonatkozó feltételeket („fair use policy”) alkalmazzanak a belföldi kiskereskedelmi árszínvonalon nyújtott barangolási szolgáltatások igénybevételére annak megakadályozása céljából, hogy az előfizetők a barangolási szolgáltatásokat nem rendeltetészerűen vagy visszaélészerűen használják. A méltányos használatra vonatkozó feltételek azonban csak olyan korlátozásokat tartalmazhatnak, amelyek nem akadályozzák, hogy az előfizető a díjsomagjának megfelelő, belföldi kiskereskedelmi árszínvonalon nyújtott barangolási szolgáltatást vegyen igénybe.

A Hatóság szigorúan nyomon követi és felügyeli a díjcsökkentés érdekében előírt lépések betartását és a méltányos használatra vonatkozó feltételek alkalmazását, és szükség esetén intézkedések tesz a szabályok érvényre juttatása érdekében. Mivel a rendelet előírásai jelentős új követelményeket támasztanak az érintett piaci szereplők számára, a vizsgálat célja 2016-ban elsősorban annak vizsgálata, hogy a szolgáltatók hogyan építik be az eljárásaikba az új követelményeket, valamint milyen lépéseket tesznek azok érvényesülése érdekében.

2. HPF2/2016 – Forgalmkorlátozási intézkedésekkel kapcsolatos előírások szolgáltatók általi teljesítésének ellenőrzése

A forgalmkorlátozási intézkedésekkel kapcsolatos előírásokat és kötelezettségeket meghatározó EU Rendelet³ célja olyan közös szabályok létrehozása, amelyek biztosítják az internet-hozzáférési szolgáltatások nyújtása során a forgalom tekintetében az egyenlő és megkülönböztetéstől mentes bánásmódot, és a végfelhasználók kapcsolódó jogait. Az EU Rendeletben előírt intézkedések megfelelnek a technológiasemlegesség elvének, azaz egy meghatározott technológiatípus alkalmazását sem írják elő vagy részesítik előnyben, továbbá a nemzeti szabályozó hatóságok feladatává teszi a követelmények teljesülésének nyomon követését és betartásának biztosítását.

A nyílt internet-hozzáférés biztosítását szolgáló 3. cikk értelmében a végfelhasználók számára jogosultságot kell biztosítani az internet-hozzáférési szolgáltatásukon keresztül az általuk választott információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre és azok terjesztésére, az általuk választott alkalmazások és szolgáltatások igénybevételére és nyújtására, valamint az általuk választott végberendezések használatára, függetlenül a végfelhasználó vagy a szolgáltató helyétől, illetve az információ, tartalom, alkalmazás vagy szolgáltatás helyétől, származásától vagy rendeltetésétől. Sem

³ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv és az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 531/2012/EU rendelet módosításáról

az internet-hozzáférési szolgáltatók és a végfelhasználók között az ár, az adatmennyiség vagy a sebesség tekintetében létrejött megállapodások, sem pedig az internet-hozzáférési szolgáltatók kereskedelmi gyakorlata nem korlátozhatják a végfelhasználók ezen jogainak gyakorlását. Az internet-hozzáférési szolgáltatóknak minden internetes forgalmat megkülönböztetéstől, korlátozástól vagy beavatkozástól mentesen, egyenlő bánásmódot biztosítva kell kezelniük. A Rendelet tételesen meghatározza azokat az eseteket, amelyek eléréséhez szükséges időtartamra az internet-hozzáférési szolgáltatók a fenti szabálytól eltérhetnek, azokon túlmutató forgalomszabályozási intézkedéseket nem hozhatnak, nem tilthatnak le, nem lassíthatnak, nem korlátozhatnak, nem nyújthatnak gyengébb minőségben és nem különböztethetnek hátrányosan konkrét tartalmakat, alkalmazásokat vagy szolgáltatásokat.

A nyílt internet-hozzáférést biztosító átláthatósági intézkedéseket tartalmazó 4. cikk meghatározza az internet-hozzáférési szolgáltatást magában foglaló szerződés minimálisan kötelező tartalmi elemeit, továbbá előírja az internet-hozzáférési szolgáltatók számára, hogy alakítsanak ki átlátható, egyszerű és hatékony eljárásokat a Rendelet 3. cikkében és 4. cikk (1) bekezdésében biztosított jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatban a végfelhasználók által tett panaszok kezelésére.

A vizsgálat célja, hogy Hatóság ellenőrizze a megkülönböztetés-mentes, a mindenkori technológia fejlettségi szintnek megfelelő minőségben nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatások folyamatos rendelkezésre állását. Mivel új előírásokról van szó, a tervfeladat elsősorban azt célozza meg, hogy a Hatóság nyomon kövesse, hogy a szolgáltatók hogyan építik be az általuk alkalmazott szerződési feltételekbe és eljárásaikba az új követelményeket, illetve milyen lépéseket tesznek azok érvényesülése érdekében.

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

Bevezetés

A Hatóság 2015. évi postafelügyeleti feladatai ellátása során az előző évben megkezdett ellenőrzési célterületek figyelembevételével folytatta a munkát. Az igénybevevői elvárások és felhasználói elégedettségi szint megismerése mellett az igénybevevői jogok és jogos érdekek védelme szempontjából kritikus szolgáltatásminőségi követelményrendszer teljesítésének megfelelőségére, ezen belül pedig kiemelten a levél küldeményátfutási idő mértékének ellenőrzésére helyezte a hangsúlyt.

2016-ban az igénybevevői visszajelzéseket, a változó piaci igényeket és az elektronikus kereskedelem fejlődését figyelembe véve a postai felügyeleti tevékenység fókuszába a csomagtermékekkel kapcsolatos megfelelőségi vizsgálatok kerülnek majd. Az EU DSM stratégiai részterületeként is megjelenő, egységes belső csomagpiac megteremtéséhez kapcsolódóan a hatósági felügyeleti feladatoknak is részét fogja képezni mind a nemzeti, mind a nemzetközi csomagszolgáltatásokra vonatkozó minőségfelügyelet.

1. PPF1/2016 – A postacsomag szolgáltatást ellátó postai szolgáltatók általános szolgáltatási feltételeinek hatósági felülvizsgálata

A 2013. január 1-én hatályba lépett új szabályozás valamennyi postai szolgáltatást ellátó gazdálkodó szervezet számára teljesen új előírásokat rögzített. Az ismételt hatósági regisztrációs követelmény együtt járt azzal, hogy új technológiai és minőségi követelményeknek kell a piaci szereplőknek megfelelni. Ennek megfelelően az általános szolgáltatási feltételeit is módosítani kellett valamennyi szolgáltatónak.

Az általános szolgáltatási feltételek tartalmi vizsgálata mellett az ellenőrzés célja annak megállapítása is, hogy az ismételt nyilvántartásba vételi eljáráson átesett vállalkozások a postai szolgáltatások ellátására során megfelelnek-e a jogszabály által rögzített kötelezettségeiknek.

2. PPF2/2016 – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények ellenőrzése

A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény és az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés speciális minőségi szabályokat rögzít az egyetemes postai szolgáltatásokat ellátó Magyar Posta Zrt. számára. Hatósági cél az új szabályozás szerinti szolgáltatói megfelelőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése, ezen belül kiemelten az átfutási idők alakulásának vizsgálata a csomag termékek esetében. Az egyetemes termékkörhöz kapcsolódó szolgáltatásminőségi szint megfelelőségének ellenőrzési eredményei és a szabályozási előírásoknak a csomagpiacon történő gyakorlati alkalmazásának felmérése a piaci folyamatokhoz illeszkedő szabályozás módosítási javaslatok megfogalmazását is támogatja.

I. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos általános felügyeleti ellenőrzések

1. HÁF1/2016 – A hibakezelés teljes folyamatának ellenőrzése

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások egyik meghatározó eleme az előfizetők szempontjából a hibaelhárítási és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatói tevékenységek megfelelősége. A műszaki hibák gyors és szakszerű elhárítása elengedhetetlen feltétele annak, hogy az előfizetők a szolgáltatásokat a szolgáltatók ÁSZF⁴-jeiben meghatározott minőségben tudják igénybe venni. A hibakezelésre vonatkozó előírások szerint a szolgáltató köteles a hibabejelentéseket nyilvántartásba venni, a hiba vizsgálatát elvégezni, és annak eredményéről a bejelentőt értesíteni. Amennyiben a hiba valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozik, a szolgáltató köteles gondoskodni annak jogszabály szerinti határidőn belüli elhárításáról. Az előfizetőt akkor is értesíteni kell a hibabehatárolás eredményéről, ha a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozik. A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel és az azzal kapcsolatban felmerülő költséget nem háríthatja az előfizetőre (például kiszállás díja). A hiba elhárítását követően pedig az előfizetőt haladéktalanul értesítenie kell arról, hogy a szolgáltatás újra a szerződésben meghatározottak szerint igénybe vehető. Amennyiben a Szolgáltató a hibát jogszabályban meghatározott határidőben nem tudja elhárítani vagy az előfizetőt késedelmesen értesíti, az előfizető részére kötbért kell fizetnie.

A vizsgálat célja a hibakezelésre vonatkozó rendelkezések betartásának ellenőrzése. Ezen belül súlyponti területeként kezeli a Hatóság annak ellenőrzését, hogy a szolgáltatók ÁSZF-jei tartalmazzák-e a hibabejelentő elérhetőségét, a hibabejelentés megtételének lehetséges módjait, a vállalt hibaelhárítási célértékeket, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárást, az előfizető jogait a szolgáltató hibás teljesítése esetén, valamint az előfizetőt megillető kötbér mértékét, illetve az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák-e az Eszr⁵-ben a hibakezeléssel kapcsolatban meghatározott kötelező tartalmi elemeket.

Emellett ugyancsak vizsgálja a Hatóság, hogy a szolgáltatók eljárásaikat valóban az irányadó szabályozásoknak megfelelően alakították-e ki, illetve léteznek-e olyan, folyamatokba épített biztosítékok, amelyek biztosítják az előírásoktól eltérő működés időben történő felismerését és az eltérések megszüntetését. A Hatóság az ellenőrzés során a nyilvántartásában lévő dokumentumok, a szolgáltatóktól bekért adatok, a helyszíni ellenőrzés alkalmával ellenőrzött hibajegyek, hibanyilvántartás, hibakezelési eljárás, kötbérfizetési dokumentumok alapján vizsgálja a tevékenység jogszerűségét.

A vizsgálat célja továbbá, hogy a szolgáltatók hibakezelése, valamint az ehhez kapcsolódó kötbérek kiszámítása és kifizetése a jogszabályoknak és az ÁSZF-nek megfelelően történjen. Szabályozott működés, illetve megfelelő biztosítékok hiányában ugyanis nagymértékben megnő a késedelmes, illetve a nem megfelelő hibaelhárítás kockázata, ami az előfizetők széles körének okozhat jogsérelmet. A tervfeladat végrehajtása az előfizetői érdekérvényesítést is támogatja, mivel a jogszabályoknak megfelelően kialakított hibakezeléssel kapcsolatos nyilvántartás, valamint az értesítési kötelezettségek teljesítése az esetleges egyedi jogvitákban is megkönnyíti a bizonyítást.

⁴ Általános Szerződési Feltételek

⁵ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet

2. HÁF2/2016 – A határozott idejű előfizetői szerződések határidő előtti felmondása, illetve a szerződés más okból történő megszűnésének eseteire a szolgáltatók által alkalmazott jogkövetkezmények jogszerűségi vizsgálata

A Hatósághoz az elmúlt években számos kérelem érkezett, melyek rávilágítottak arra, hogy a szolgáltatók az előfizető részére biztosított kedvezményekre tekintettel kötött határozott idejű szerződések idő előtti megszűnése (előfizető általi felmondás, a határozott idő leteltét megelőző időszakban új határozott idejű szerződés megkötése, stb.) esetében nem minden esetben a vonatkozó szabályok előírásainak megfelelően számítják az előfizető részéről megfizetendő díjat. A hatályos szabályok szerint a szolgáltatók ilyen esetben legfeljebb az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítésére tarthatnak igényt, de erre is csak abban az esetben, ha az idő előtti megszűnésre az előfizető felmondása, vagy neki felróható más ok miatt került sor. Mivel a határozott idejű szerződések aránya számos piaci szegmensben az összes szerződéshez viszonyítva jelentős, így e szerződések megszűnésével kapcsolatban esetlegesen elkövetett jogsértések is nagyszámú előfizető jogait érinthetik. A Hatóság szigorú fellépését indokolja az is, hogy az ügyek jelentős hányadában a jogsértő gyakorlatok a szolgáltatók részéről jogtalan haszonszerzéssel, az előfizetők részéről pedig anyagi hátránnyal is párosulnak, így adott esetben a hírközlési piac működéskére is torzítóan hathatnak.

A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy a szolgáltatók gyakorlata megfelel-e a határozott idejű szerződések megszűnése esetén az igénybe vett kedvezmények megtérítésével kapcsolatban a hatályos elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok előírásainak. A vizsgálat eredménye visszacsatolást jelent továbbá e tárgyban a jelenlegi jogi szabályozás hatékonyságára vonatkozóan is.

3. HÁF3/2016 – Kiemelt elektronikus hírközlési szolgáltatók általános szerződési feltételeinek hatályba lépés előtti mintavételes ellenőrzése

Az európai közösségi szabályozással összhangban a hazai jogszabályok sem kötik előzetes hatósági döntéshez, jóváhagyáshoz az ÁSZF alkalmazhatóságát, a szolgáltatóknak elégséges ezeket a Hatósághoz bejelenteniük. A hatályba lépés előtt 30 nappal benyújtott ÁSZF módosítások ellenőrzése lehetővé teszi, hogy a Hatóság még a módosítások hatályba lépése előtt felhívja a szolgáltatók figyelmét az esetleges jogsértésekre.

A tervfeladat szerinti ellenőrzés főszabály szerint a legalább 10 000 előfizetővel rendelkező szolgáltatók ÁSZF módosításaira koncentrálnak. Az így vizsgált szolgáltatók az előfizetők száma szerint a piac közel 95%-át lefedik, az általuk alkalmazott ÁSZF-ek a legtöbb elektronikus hírközlési szolgáltatót igénybevevő előfizető jogviszonyára hatással vannak.

4. HÁF4/2016 – Emelt díjas szolgáltatásokkal kapcsolatos kötelezettségek ellenőrzése

A Hatósághoz az elmúlt évben a korábbi visszaesést követően ismét nagyobb számú, emelt díjas szolgáltatásokkal kapcsolatos előfizetői panasz érkezett. Ezek értékelése alapján a Hatóság indokoltnak látta átfogó vizsgálat indítását az emelt díjas számok használatát és az érintett piaci szereplők kapcsolatait szabályozó elektronikus hírközlési szabályok betartásának ellenőrzésére. A vizsgálat kiterjed minden olyan vezetékes és mobilszolgáltatóra, amelyek emelt díjas számmezőre vonatkozó kijelöléssel rendelkeznek. A hatályos szabályozás szerint emelt díjas szolgáltatást csak az erre kijelölt számtartományokba tartozó számokon lehet nyújtani, ehhez a tartalomszolgáltatónak és az elektronikus hírközlési szolgáltatónak a jogszabályban meghatározott tartalommal számhasználati megállapodást kell kötnie. Az elektronikus hírközlési szolgáltató számára a szabályozás számos nyilvántartási és nyilvánosságra hozatali kötelezettséget is előír, emellett az ő felelőssége az is, hogy a tartalomszolgáltatóval a számhasználatra vonatkozó szabályokat betartassa. További előírás, hogy amennyiben az emelt díjas szolgáltatással kapcsolatban az előfizető reklamációt terjeszt elő, ennek kivizsgálásában az érintett elektronikus hírközlési és tartalomszolgáltatóknak együtt kell működniük és a kivizsgálás lezárultáig az előfizetővel szemben nem alkalmazható hátrányos szerződéses jogkövetkezmény a vitatott díj meg nem fizetése miatt. A fogadott emelt díjas szolgáltatásokra vonatkozóan ezek nagyobb kockázata miatt a jogszabály azt is előírja, hogy ezek igénybevételét a szolgáltatóknak alapértelmezetten tiltaniuk kell az előfizetők számára, és a tiltást csak az előfizető kifejezett kérésére oldhatják fel.

A vizsgálat keretében a Hatóság azt ellenőrzi, hogy az emelt díjas számmezőre vonatkozó kijelöléssel rendelkező elektronikus hírközlési szolgáltató valamint a tartalomszolgáltató között kötött számhasználati megállapodás tartalmazza-e a jogszabály szerinti kötelező elemeket, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató a rá háruló kötelezettségeknek eleget tesz-e. További vizsgálati területet jelent annak ellenőrzése, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen kármegelőzési intézkedéseket - kimenő híváskorlátozást - alkalmaznak azon esetben, ha az előfizető telefonforgalma csak és kizárólag az emelt díjas hívások miatt emelkedett meg jelentősen, és meghaladta az igénybevétel előzetesen rögzített korlátját.

A vizsgálat célja annak ellenőrzése is, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók megfelelő tájékoztatást nyújtanak-e az emelt díjas szolgáltatások igénybevételével kapcsolatosan, és a fogadott emelt díjas szolgáltatások tiltását valóban csak az előfizető kifejezett kérésére oldják-e fel.

5. HÁF5/2016 – A telefonos ügyfélszolgálatok működésének vizsgálata

Az elektronikus hírközlési piac jelentősebb előfizetői számmal rendelkező szolgáltatói közül egyre többen alkalmaznak call centereket a telefonos ügyfélszolgálati és a hibabejelentési tevékenységük során. A call centerek segítségével a szolgáltatók az ügyfelek igényeinek előzetes ismeretében a megfelelő munkahelyekre tudják a hívásokat irányítani, mellyel a tevékenységük hatékonyságát, színvonalát emelhetik. Ellenben ha a Szolgáltatók a call center üzemeltetése során nem tesznek eleget a jogszabályi előírásoknak, az az előfizetők számára az ügyintézés nagyban megnehezítheti, számukra jelentős költséget és idővesztést okozhat. *Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet* külön előírásokat tartalmaz a call centert működtető elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, amelyek előírják az ügyintézővel történő közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségének biztosítását már a menürendszer belépő szintjéről, valamint megtiltják, hogy az ügyintéző kapcsolatát a hívó előzetes azonosításához kösse a szolgáltató. Emellett az ezernél több előfizetővel rendelkező szolgáltatók kötelesek az ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésére vonatkozó szolgáltatásminőségi célértéket meghatározni és ennek betartását mérésekkel is ellenőrizni, a célérték nem teljesülése esetén pedig megtenni a szükséges intézkedéseket. További előírások vonatkoznak az ügyfélszolgálatok hívásának maximális díjára, illetve a call center menürendszerében reklámközlemények elhelyezésének lehetőségére is. Az ellenőrzések keretében az előzőekben felsorolt szabályok érvényesülésének vizsgálatára kerül sor.

Az előző évben már megkezdett ellenőrzés folytatását indokolja, hogy a 2015. évben lefolytatott ellenőrzések alkalmával 14 call center közül csak 1 felelt meg teljes egészében a jogszabályi követelményeknek. Emiatt 2016-ban cél minden elektronikus hírközlési szolgáltató által üzemeltetett call center vizsgálata.

6. HÁF6/2016 – A szolgáltatók általános szerződési feltételeinek ellenőrzése az előfizetői szerződésekről szóló új rendelet hatályba lépése miatt szükségessé vált módosítások szempontjából

A Hatóság Elnöke 2015-ben kiadta az előfizetői szerződésekről szóló 2011-ben elfogadott rendeletet⁶ felváltó új jogszabályt⁷ (Eszr), amelynek rendelkezései a 2015. év folyamán hatályba léptek. A szabályozás átfogó újrakodifikálása azzal a céllal történt, hogy az előfizetők jogai és jogos érdekei megfelelő védelemben részesüljenek a technológia és a piac változásai folytán kialakuló új kockázatokkal és a Hatóság felügyeleti tevékenysége során észlelt jogellenes, vagy visszaszolgáltatói gyakorlatokkal szemben. Az új rendelet szabályainak való megfelelés érdekében az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak az ÁSZF-jeiket is igazítaniuk kellett a megváltozott előírásokhoz a rendeletben megszabott határidőig.

Kiemelkedő jelentőségük miatt 2016-ban a Hatóság fokozott figyelmet fordít az új Eszr-ben foglalt szabályok betartására, mivel ezek képezik az alapját a szolgáltatók és az előfizetők közötti szerződéses kapcsolatoknak és ezzel az előfizetői szolgáltatások piacát alakító alapvető szabályzóknak is tekinthetők. Az Eszr több más terület mellett újraszabályozza az ÁSZF-re vonatkozó rendelkezéseket, továbbá – az Eht 131. § (3) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján – részletes szabályokat állapít meg az ÁSZF-ek szerkezetére vonatkozóan, fejezetcím és sorrend szerint sorolva fel az ÁSZF minimálisan kötelező tartalmi elemeit.

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

⁷ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet

Ennek jelentősége nem pusztán adminisztratív, hiszen a szolgáltatóknak az előfizetői szolgáltatásokat ezekkel a szerződési feltételekkel összhangban kell nyújtaniuk, és az általános szerződési feltételek minden előfizetői szerződésnek a részét képezik. Ezért e dokumentumoknak az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak való megfelelése bármiféle szolgáltató és előfizető között kialakult jogvita rendezésében is alapvető fontosságú, történjen az bíróság, vagy békéltető testület előtt. A tervfeladat célja annak ellenőrzése, hogy a szolgáltatók a szükséges változtatásokat végrehajtották-e és az ezzel kapcsolatos bejelentési, illetve értesítési kötelezettségeiknek eleget tettek-e.

7. HÁF7/2016 – A szolgáltatók által alkalmazott az új Eszr-nek megfelelő egyedi előfizetői szerződés minták jogszerűségének vizsgálata

Az Eszr. megalkotásának célja egy új, a korábbi értéket megőrző, de a hírközlési piac sajátosságaira, fejlődésére, változására reagáló rendelet létrehozása, amely a joggyakorlatban elért eredmények fenntartása mellett az előfizetők védelmének erősítését, valamint egy egyértelműbb, könnyebben alkalmazható szabályozás kialakítását célozta. A 2015. december elsejétől már teljes egészében kötelezően alkalmazandó új jogszabály több más terület mellett újraszabályozta az előfizetői szerződésekre vonatkozó rendelkezéseket is.

A hírközlési szolgáltatásokra kötött előfizetői szerződések tartalma szigorúan kötött, az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályok az előfizetői jogok védelmében és a szolgáltató és az előfizető érdekérvényesítő képességében meglévő jelentős egyenlőtlenségek ellensúlyozására több területen jelentősen korlátozzák a felek szerződési szabadságát megtiltva a jogszabályokban meghatározottól eltérő szerződéses rendelkezések alkalmazását..

Az egyedi előfizetői szerződés a legkonkrétabb alapvető jogokat és kötelezettségeket rögzítő dokumentum a szolgáltató és az előfizető között létrejövő jogviszonyban, hiszen ez tartalmazza a felek adatait és a szerződés tárgyát képező szolgáltatás meghatározását, valamint itt kell rögzíteni minden olyan feltételt, amelynél a felek a jogszabály engedélye alapján az ÁSZF-től történő eltérésben állapodtak meg. Ezért a Hatóságnak alapvető feladata az előfizetőket védő garanciális szabályok érvényre jutásának biztosítása az egyedi előfizetői szerződések megkötésénél alkalmazott szerződésmintáknál is. Tekintettel arra, hogy az Eszr. megalkotásával az egyedi előfizetői szerződésekre kiterjedően is módosult a szabályozás, a 2016. évi felügyeleti tevékenységnek egyik központi eleme lesz az új szabályok alkalmazásának ellenőrzése.

8. HÁF8/2016 - A szolgáltatók szolgáltatás korlátozási és szüneteltetési tevékenysége jogszerűségének vizsgálata

A Hatóság korábbi vizsgálatai során megállapította, hogy a szolgáltatók által alkalmazott illetve az ÁSZF-ben szerepeltetett korlátozási módok gyakran az előfizetők számára hátrányosan, aránytalanul, esetenként nem egyértelműen kerültek meghatározásra. Előfordult az is, hogy a szolgáltatók a jogszabályban nem szereplő indokkal is korlátozták a szolgáltatás igénybevételét, illetve nem tartották be a korlátozás tartalmára, a korlátozás alatt szedhető díjra és a visszakapcsolásra vonatkozó szabályokat.

Az ÁSZF-ekben a szolgáltatás speciális igénybevételi feltételeit a szolgáltatók gyakran a korlátozási esetek között szerepeltetik, holott korlátozni csak az elektronikus hírközlési szabályokban írt esetekben és eljárás követésével lennének jogosultak. Továbbra is előfordul, hogy a szolgáltatással kapcsolatban a gyakorlatban sokféle igénybevételi korláttal szembesül az előfizető, de a szolgáltatást korlátlanként hirdeti a szolgáltató.

A fentiek miatt a Hatóság valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében megvizsgálja a szolgáltatás-korlátozásának Eht szerinti jogszerű alkalmazását, az előfizetői szerződés és az ÁSZF tartalmi elemeit, a szolgáltatás igénybevételének általánostól eltérő feltételeinek meghatározására, valamint a közérthetőségre, ellentmondás mentességre és a megfelelő tájékoztatáshoz való előfizetői jogra vonatkozó előírások teljesülését.

A korlátozással fennálló szoros kapcsolat miatt a tervfeladat keretén belül a Hatóság ellenőrzi a szolgáltatás szüneteltetésének ÁSZF-ben leírt szabályait és a kapcsolódó szolgáltatói gyakorlatot is.

II. Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések

Bevezetés

A Hatóság elektronikus hírközléssel kapcsolatos feladatai közé az Eht. szerint nem csupán az elektronikus hírközlési szolgáltatások felügyelete tartozik, hanem figyelemmel kíséri az elektronikus hírközlő végberendezések és a rádióberendezések piacát, és ellenőrzi, hogy ezek a berendezések megfelelnek-e az elektronikus hírközlési szabályokban rögzített alapvető követelményeknek.

Ellenőrzi a Hatóság azt is, hogy a nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő berendezések elektromágneses összeférhetőség (EMC) szempontból teljesítik-e az előírásokat.

Ezek a vizsgálatok nem csupán a jogszerűen működő gazdasági szereplők védelmét és a piaci verseny tisztaságát szolgálják, hanem a rádióspektrum zavartalan és műszaki szempontból hatékony használatát, a meg nem engedett zavarások elkerülését is. Mivel az Európai Unióban a berendezések piacán a termékek szabadon áramolhatnak, alapvető fontosságú, hogy minden tagállam megfelelően fellépjen a piacon forgalomba kerülő, nem megfelelő berendezésekkel és az azok forgalmazásában részt vevő gazdasági szereplőkkel szemben.

1. BEF1/2016 – Elektronikus hírközlő végberendezések vizsgálata

Elektronikus hírközlő végberendezések azok az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök, melyek az előfizetői hozzáférési ponton kapcsolódnak a hírközlő hálózathoz (telefonok, faxok stb.).

A végberendezések esetében a Hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozat és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentáció tartalmát. A dokumentációban talált hiba (ideértve a hiányosságokat is), vagy a berendezés nem-megfelelőségének gyanúja esetén a Hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát vagy forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

A vonatkozó Európai Uniói szabályozás megváltozása miatt azonban az elektronikus hírközlő végberendezések forgalmazásának ellenőrzése 2016 júliusától már nem tartozik a Hatóság feladatkörébe, így a tervfeladat az első félév végén lezárul.

2. BEF2/2016 – Rádióberendezések vizsgálata

A rádióberendezés olyan termék vagy egy termék olyan alkotórésze, amely földfelszíni rádiótávközlés

vagy úrtávközlés céljára felosztott rádiófrekvenciás spektrum felhasználásával képes rádióhullámok adása, vétele vagy adása és vétele útján távközlésre.

A Hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentációk tartalmát. A dokumentációban talált hiba (ideértve a hiányosságokat is), vagy a berendezés nem-megfelelőségének gyanúja esetén a Hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

A vonatkozó Európai Unió szabályozás változása miatt az ellenőrzött rádióberendezések köre 2016 júliusától kibővül a rádió- és televízió vevőkészülékekkel, valamint a helymeghatározó rendszerek részét képező vevőberendezésekkel is.

3. BEF3/2016 – A nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő berendezések vizsgálata

E berendezések rendeltetése nem az elektronikus hírközlési tevékenységhez kapcsolódik, hanem működésük során valamilyen, a rádiófrekvenciás spektrumban megjelenő jelet, vagy mellékhatást keltenek. (Ilyen lehet bármilyen elektromos eszköz, pl. mosógép, mikrohullámú sütő, energiatakarékos izzó, szerszámgep stb.)

A Hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentáció tartalmát, az elektromágneses összeférhetőség szempontjából. A dokumentációban talált hiba (ideértve a hiányosságokat is), vagy a berendezés nem-megfelelőségének gyanúja esetén a Hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát vagy forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

4. BEF4/2016 – Interneten kínált berendezések vizsgálata

A Hatóság folyamatosan figyeli az internetes elárusítóhelyeket és az interneten keresztül árusított berendezések kínálatát. Az elérhető műszaki adatok alapján kiválasztja azon berendezéseket, amelyek feltételezése szerint nem felelnek meg az alapvető követelményeknek, és a berendezés gyártójától bekéri ezen berendezések műszaki dokumentációját. Próbavásárlást követő laborvizsgálat és a bekért dokumentumok vizsgálata után megállapítja, hogy azok igazolják-e a berendezés megfelelőségét. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását.

III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos ellenőrzések

1. PÁF1/2016 – A postai igénybevevői panaszok hatósági ellenőrzése

A postai szolgáltatók a jogszabályban⁸ foglaltak szerint kötelesek a szolgáltatást igénybevevő ügyfeleiktől beérkező panaszokat ingyenesen, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében megvizsgálni, továbbá a kivizsgálás eredményéről kötelesek a panaszost 30 napon belül írásban értesíteni. Ha a panaszos a szolgáltató válaszát nem fogadja el, vagy a szolgáltató a panaszára határidőn belül nem válaszol, a panaszos a Hatósághoz fordulhat a panasz eljárás felülvizsgálása érdekében.

A Hatóság az igénybevevői felülvizsgálati kérelmekben rögzítettek alapján ellenőrzi a postai szolgáltatás ellátásának és a szolgáltatói panaszkezelési eljárásának jogszerűségét. Amennyiben ellenőrzése során jogszabályi nem megfelelést tapasztal, megteszi a szükséges egyedi vagy átfogó hatósági intézkedéseket. A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 57. § (12) bekezdése szerint a panaszokról, a panaszok számáról és kezelésük módjáról a postai szolgáltatók kötelesek évente egyszer, legkésőbb a tárgyév követő év március 31. napjáig - az erről vezetett nyilvántartásokról készített szolgáltatói adatszolgáltatás megküldésével - a Hatóságnak beszámolni és a beszámolót honlapjukon közzétenni. A hatósági panasz-felülvizsgálati tapasztalatok és a szolgáltatói beszámoló elemzésének eredménye beépítésre kerül a következő évi ellenőrzési tervbe.

2. PÁF2/2016 – A postai panaszkezelési rendszer ellenőrzése

A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 57. szakasza rögzíti a postai szolgáltató igénybevevői panaszkezelési kötelezettségeit, valamint az igénybevevők kapcsolódó garanciális jogait. A hatósági nyilvántartásba vett postai szolgáltatók számára kötelezettség, hogy ne csak a postai szolgáltatás végzése során, hanem a hibásan teljesített szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói panaszok rögzítése, nyilvántartásba vétele, valamint a panaszra okot adó körülmények feltárása és a panasz kivizsgálása során is betartsák a jogszabályokban rögzítetteket.

A hatósági ellenőrzések célja annak megállapítása, hogy a szolgáltatók betartják-e a bejelentéskor vállaltakat, jogkövető magatartást tanúsítanak-e a szolgáltatói panaszkezelési tevékenységük ellátásakor, a kialakított panaszkezelési rendszerük alkalmas és megfelelő-e.

⁸ A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 57. §-a.