

Elektronikus hírközlési akadálymentesség

KONZULTÁCIÓS DOKUMENTUM

2018. ÁPRILIS

A kérdőív megválaszolása

- Kérjük, a dokumentumban szereplő kérdésekre a letölthető kérdőívben válaszoljon.

A kérdőív visszaküldése

- A kitöltött kérdőívet postai, illetve elektronikus úton is visszaküldheti **2018. május 9-én május 23-án 17 óráig (határidő meghosszabbítva)**.
 - Amennyiben elektronikus úton szeretné megküldeni válaszait, akkor ezt az accessibility@nmhh.hu e-mail címen teheti meg, VAGY
 - A kitöltött és kinyomtatott kérdőívet postai úton, a konzultáció címének megnevezésével, az alábbi címre küldheti:

„Elektronikus hírközlési akadálymentesség konzultáció”

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1525 Budapest

Pf. 75.

- Amennyiben a konzultáció kérdéseivel kapcsolatban szeretne érdeklődni, akkor dr. Nagy-István Ildikó vagy Hégely-Angyal Krisztina állnak rendelkezésére az alábbi elérhetőségeken:

dr. Nagy-István Ildikó

Tel: +36-1-4577-424

e-mail: nagy-istvan.ildiko@nmhh.hu

Hégely-Angyal Krisztina

Tel: +36-1-4577-262

e-mail: angyal.krisztina@nmhh.hu

Bizalmas adatok

- A beérkező válaszokat a konzultációs időszak végén a honlapunkon publikáljuk.
- Ha azt szeretné, hogy személyes adatait, válaszát (illetve válaszában bizonyos részeit) bizalmasan kezeljük, akkor ezt jelölje meg a mellékelt kérdőívben.

Következő lépések

A beérkezett válaszokat az NMHH összesíti és az eredményekről készített dokumentumot a honlapján teszi közzé.

1. TARTALOMJEGYZÉK

2.	BEVEZETÉS.....	4
3.	HELYZETELEMZÉS.....	5
3.1.	Ügyfélszolgálat	5
3.2.	Honlap	9
3.3.	Szolgáltatás	10
3.4.	Eszközellátottság.....	10
4.	Függelék.....	12

2. BEVEZETÉS

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) látja el Magyarországon a hírközlés szabályozási és felügyeleti, illetve a médiafelügyeleti feladatait. Célja minden területen ugyanaz: a fejlődés és a piaci verseny ösztönzése; valamint a fogyasztók, felhasználók érdekeinek hatékony képviselése Magyarország biztonságos digitális jövője érdekében.

Magyarországon a Központi Statisztikai Hivatal adatai szerint félmillió¹ fogyatékos ember él. A fogyatékos emberek társadalmi integrációjában lényeges szerepük van az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak, mégpedig a szolgáltatásaik, az ügyintézés és a kommunikáció akadálymentesítése által.

Az NMHH ezért fontosnak tartja, hogy ösztönözze az egyes érdekelttek közötti párbeszédet annak érdekében, hogy a fogyatékos emberek a jövőben egyenlő eséllyel férhessenek hozzá az elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz.

Ennek a munkának a keretében hatóságunk 2017-ben workshopokat szervezett mind a hírközlési szolgáltatókkal, mind a fogyatékos emberek érdekképviselői szervezeteivel, amelyet egy hírközlési szolgáltatások akadálymentességéről szóló nemzetközi konferencia követett 2017. november 13-án, Budapesten². Ezen a találkozón jelen voltak mind a szolgáltatók, mind az érdekvédelmi szervezetek, amelyek képviselői valamennyien egyetértettek az NMHH elnökének köszöntőjében kifejtett hatósági állásfoglalással: „nem lehet kérdés, hogy egy fogyatékos fogyasztó meg tud-e nézni egy televízióműsort vagy elérhető-e számára egy-egy hírközlési szolgáltatás az anyanyelvén. A kirekesztettség csökkentése tehát nem csak a társadalomban, hanem a társadalmi élet kiterjesztett valóságában, a digitális világban is elengedhetetlen” – fogalmazott Karas Monika. A szolgáltatók nyitottak a változtatásokra, az önszabályozásban rejlő lehetőségek kiaknázásában támogathatja őket az az ajánlás is, amelynek elkészítését a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács ajánlotta fel a konferencián.

Jelen dokumentum célja elsősorban az aktuális helyzet pontosabb megismerése, az érintettek véleményének még szélesebb körű megismerése, amely egyik fontos alapja lesz a későbbi szabályozási lépéseknek.

¹ http://www.ksh.hu/nepszamlalas/tablak_fogyatekossaggal_elok_helyzete

² http://nmhh.hu/cikk/191459/Az_elektronikus_hirkozlesi_szolgaltatasok_akadalymentesiteserol_nemzetkozi_workshopot_szervezett_az_NMHH

3. HELYZETELEMZÉS

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 2013-ban, illetve 2014-ben két, nem reprezentatív országos felmérést készített fogyatékos emberek körében, hogy megismerjük e fogyasztók távközléssel kapcsolatos szokásait, véleményét és problémáit³.

A felmérések tanulsága általánosságban, hogy a fogyatékos emberek lényegében nem különböznek ép társaiktól abban az értelemben, hogy

- számukra is a mobilszolgáltatások és az internet a legfontosabb, leghasznosabb hírközlési szolgáltatás,
- a fiatalok sokkal ügyesebbek az új technológiákkal és az okoseszközökkel, mint akár az idősebb ép emberek.

Lényeges különbség azonban, hogy a fogyatékosokkal élő fogyasztóknak számos akadályt kell leküzdeniük a hírközlési szolgáltatások igénybevételéhez. Szükségük van akadálymentes eszközökre, akadálymentes szolgáltatásokra és akadálymentes panasztételi, ügyintézési lehetőségekre.

Mindez azért is lényeges, mert a digitális világba való belépés a legtöbb fogyatékos ember számára a társadalmi integráció feltétele: így tudnak részt venni akadálymentesen az oktatásban, a munkaerőpiacon, illetve segíti az önálló életvezetést.

3.1. Ügyfélszolgálat

A felmérés során arra is rákérdeztünk, milyen tapasztalataik voltak az ügyfélszolgálatokkal a fogyatékos embereknek, mi okozott nehézséget, vagy mi segítené őket még jobban, hogy ők is maguk intézhessék az ügyeiket, mint a hírközlés más fogyasztói.

A felméréseinkben **megkérdezett fogyatékos emberek nagy része arról számolt be, hogy a hírközlési szolgáltatók irodái általában legalább részben akadálymentesek**, azonban minden negyedik-nyolcadik arra panaszkodott, hogy nehéz megközelíteni ezeket, közlekedni bennük vagy ügyet intézni.

³ Fogyasztói tudatosság. ([Participációs fogyasztói érzékelésvizsgálat](#)) 2013, 2014

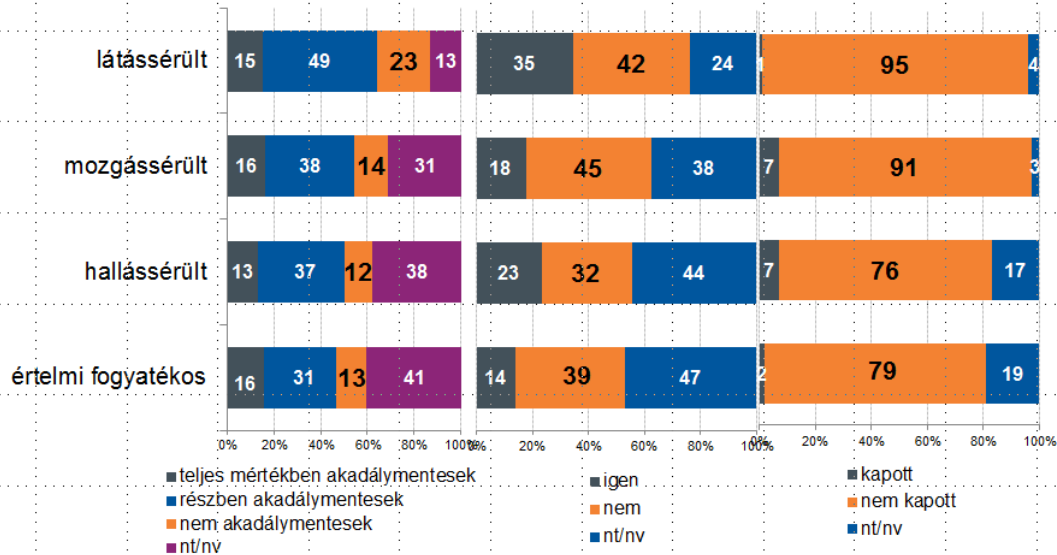
A válaszadók legalább 18 éves mozgás- és látássérült (2013., 320 fő), valamint hallássérült, enyhe és közepsúlyos értelmi fogyatékos emberek (2014., 517 fő) voltak. A felmérések abban az értelemben nem reprezentatívak, hogy a kapott eredmények nem vonatkoztathatók egy az egyben a magyarországi, fogyatékosokkal élő emberek teljes csoportjára. A felmérés célja az volt, hogy minél komplexebb válaszadói csoportot érjünk el, és így minél többféle szempontból megismerhessük a különböző, fogyatékosokkal élő emberek távközléssel kapcsolatos véleményét és szokásait. Ezért a mintavétel célja az volt, hogy az elemzéshez kellő számban legyenek a válaszadóink között különböző demográfiai háttérű (például eltérő életkorú, iskolázottságú, az ország különböző megyéiben és más településtípusokon élő), valamint eltérő fogyatékosokkal élő (kerekeszékes és nem kerekeszékes mozgássérült, vak és gyengénlátó látássérült, siket és nagyothalló hallássérült, enyhe és közepsúlyos értelmi fogyatékos) emberek. Az adatfelvételt az Ariosz Kft. (2013. április végén – május elején) és a Kutatópont Kft. (2014. augusztus végén – szeptember elején) készítette.

ÜGYINTÉZÉS AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON Vélemények az akadálymentességről, %

Ügyfélszolgálati irodák jellemzően mennyire akadálymentesek

Adnak-e kiemelt segítséget az ügyfélszolgálati irodán

Kapott-e tájékoztatást speciális ügyintézési módokról

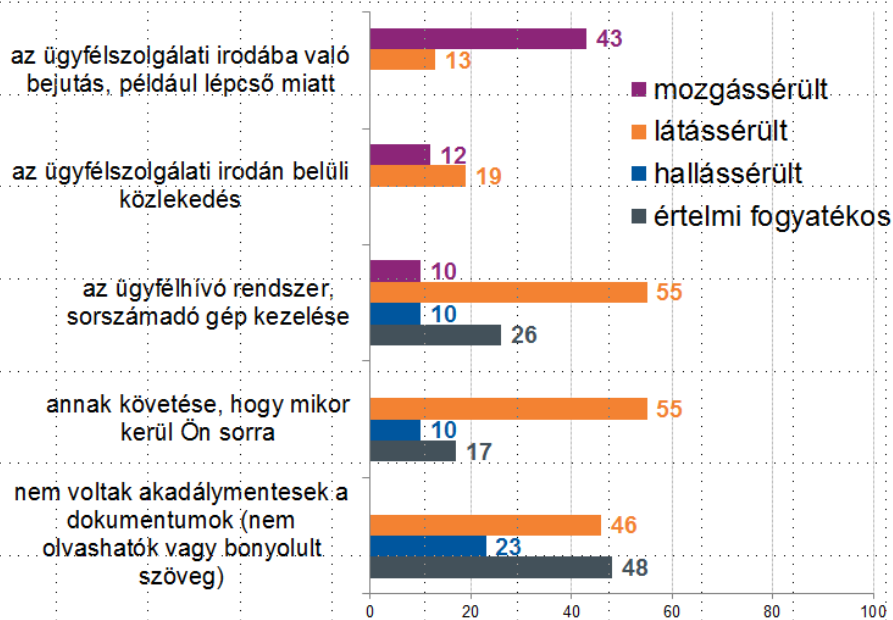


Forrás: NMHH-kutatás, Fogyasztói tudatosság (Participációs fogyasztói érzékelésvizsgálat), 2013., 2014.

11

A mozgássérültek számára az ügyfélszolgálati irodába való bejutás jelenti az akadályt, sok helyen lépcső vezet oda, de ha bejutnak, számukra már viszonylag könnyen megy az ügyintézés. A látássérültek többségének és az értelmi fogyatékos emberek egy részének nagy kihívást jelent a sorszámadó gép kezelése, a látássérülteknek emellett az is nagy gond, hogy nem tudják követni, mikor kerülnek sorra.

A legtöbb csoportnak azonban a dokumentumok akadálymentessége okozott igazi problémát: a látássérülteknek nem volt megfelelő a formátum (elektronikus, amelyet felolvasószoftverrel használhat, nagybetűs vagy Braille-írást tartalmazó változat), a hallássérültek, különösen a siketek számára és az értelmi fogyatékosoknak pedig túl bonyolultak, nehezen érthetőek voltak.



Forrás: NMHH-kutatás, Fogyasztói tudatosság (Participációs fogyasztói érzékelésvizsgálat), 2013., 2014.

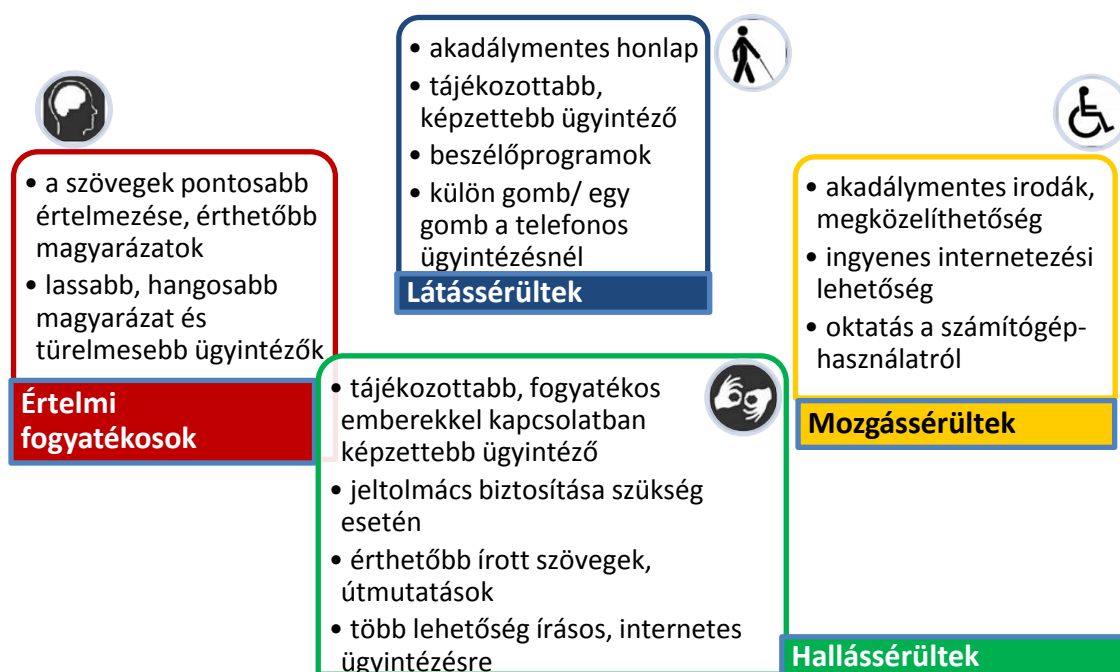
12:

A hírközlési szolgáltatókkal bármilyen módon kapcsolatba kerülő fogyatékos emberek közül **lényegében senki sem számolt be kifejezetten negatív tapasztalatról**: az ügyintézők mindig pozitívan, de legalább semlegesén bántak velük. Azt azonban több válaszadó is említette, hogy gondot okozott számukra, hogy **az ügyintézők a fogyatékos emberekkel kapcsolatban felkészületlenek** voltak, így hiába voltak jó szándékúak, a viselkedésük vagy tapasztalatlanságuk mégis valamelyest nehézséget okozott e fogyasztóknak az ügyintézésnél. A személyes ügyintézésnél például a nehézségeket a jó szándék mellett általában a logikus lépésekkel igyekeznek megoldani az ügyintézők: a látássérülteknek felolvassák a dokumentumokat (63%), a hallássérülteknek pedig átadják, hogy maguk olvassák el (83%). Több hallássérült említette azt is, hogy az ügyfélszolgálatokon sokat segítenek számukra a jól látható szimbólumok, piktogramok (25%). **Egészen elenyésző azonban azoknak az aránya, akik kifejezetten a fogyatékos emberekre odafigyelő megoldással találkoztak**, például látássérülteknek speciális, Braille-írással vagy nagybetűs dokumentumok, hallássérültek számára a hallókészüléket támogató beépített és piktogrammal jelzett indukciós hurok vagy az ügyfélszolgálaton igénybe vehető, esetleg időpont-egyeztetéssel kérhető jeltolmács-szolgáltatás. A hallássérült embereknek személyes ügyintézésnél nagyon lényeges, hogy jól lássák a velük beszélő száját, az illető jól artikuláljon, és jó hír, hogy elenyésző számban okozott gondot e fogyasztók számára, hogy az ügyintéző rosszul volt megvilágítva az irodában, ezért nem tudtak a szájáról olvasni az ügyintézésnél. Ugyanakkor több válaszadó panaszkodott arra, hogy az ügyintéző többnyire nem nézett rájuk, miközben beszélt, vagy ha egyenesen az arcukba nézett közben, akkor is kevéssé artikulált, gyorsan vagy hadarva beszélt.

A hírközlési szolgáltatások akadálymentesítésében a fogyatékosokkal élő fogyasztók számára a szolgáltatók részéről a **kommunikáció megkönnyítése** lenne a legnagyobb segítség. A hallássérültek, az értelmi fogyatékos emberek és a látássérültek is legnagyobb arányban az akadálymentes dokumentumokat említették, ami hallássérültek és értelmi fogyatékos emberek

esetében könnyen érthető szöveget, magyarázatot jelenti, míg a látássérülteknél az elektronikus dokumentumokat, amelyeket nagyítani tudnak vagy felolvasószoftverrel használhatnak. Az elektronikus dokumentumok és ügyintézés egyébként a mozgássérülteknek is nagy segítséget jelentenének, akiknek sokszor a közlekedés – vagyis a személyes ügyintézés – is kisebb-nagyobb nehézségekbe ütközik. A felmérés szerint a látássérülteknek emellett sokat segítenének a nagybetűs dokumentumok is, a Braille-írást azonban még a vakok közül is kevesen használják, ezért az ilyen szövegek, általános szerződési feltételek nem jelentenének valódi segítséget számukra. A siketek számára érdemi támogatás lenne az internetes, sms-es ügyintézés is, valamint a jeltolmács-szolgáltatás személyesen vagy internetes videón keresztül. Az értelmi fogyatékosok pedig nagy arányban említették még, hogy a szolgáltatók honlapján videós magyarázatokkal jobban eligazodnának az ajánlatok, lehetőségek között.

Mi lenne segítség az ügyintézésben? (a megkérdezettek néhány jellemző saját ötlete, válasza)



Forrás: NMHH-kutatás, Fogyasztói tudatosság (Participációs fogyasztói érzékelésvizsgálat), 2013., 2014.

A hírközlési szolgáltatók ugyanakkor sok esetben joggal hivatkozhatnak arra, hogy nem tudnak speciális segítséget vagy ügyintézési módokat nyújtani a fogyasztóik számára, ha nem tudják rólok, hogy fogyatékos emberek. Ezen a területen valószínűleg – az oktatási rendszer és az állami intézmények mellett – az érintett fogyasztóknak és érdekképviselőknek is lehet tennivalójuk azért, hogy önazonosságuk tudatában a figyelmesebb kiszolgálás érdekében igényük jobban eljusson a szolgáltatókig, és azok valóban figyelembe vegyék, mire van szükségük az akadálymentesítéshez a távközlésben. Az általunk megkérdezett fogyatékos emberek közül is a nem személyesen ügyintézők többsége elismerte, hogy amikor telefonon, interneten, írásban fordul a szolgáltatójához, nem közli, nem mondja el, hogy ő fogyatékos ember.

Előrelépési lehetőség:

- a szolgáltató honlapján információ az akadálymentes ügyfélszolgálati irodákról
- ügyfélszolgálati munkatársak számára érzékenyítő tréningek
- a panasztétel, reklamáció akadálymentesítése: akadálymentes formátumok használata, például panasztétel, számla sms-ben a hallássérülteknek, a látássérültek számára pedig a felolvasószoftverekkel kompatibilis elektronikus formátumban
- akadálymentes ügyfélhívó az akadálymentes ügyfélszolgálatokon
- lehetőség regisztrált jeltolmácsot kérni
- soron kívüli hibaelhárítás a regisztrált fogyatékos ügyfelek számára
- az érintettek beazonosításának fontossága, a választhatóság biztosítását követően a fogyatékoság felvállalása

- 1. Személyes tapasztalatai alapján megfelelőnek tartja-e az ügyfélszolgálatok kialakítását, működését?**
- 2. Milyen eszközök, szolgáltatások jelenthetnek további segítséget?**

3.2. Honlap

A kutatás alapján a hírközlési szolgáltatók honlapját a látássérülteket kivéve a fogyatékos emberek jellemzően nem keresik fel. A honlapokat nagyobb arányban látogató látássérültek többsége azonban arra panaszkodott, hogy nem volt számukra kellő mértékben akadálymentes, de azért több-kevesebb sikerrel használták az oldalt.

Előrelépési lehetőség:

- nemzetközi ajánlásoknak megfelelő⁴ akadálymentes szolgáltatói honlapok, amelyek kompatibilisek a felolvasószoftverekkel, nagyíthatóak, egér nélkül lehet mozogni az oldalon
- könnyen érthető szövegek, videók
- digitális edukáció

- 3. Személyes ügyintézés előtt vagy helyett fel szokta-e keresni az elektronikus hírközlési szolgáltatók honlapját?**
- 4. Ha igen, mennyire találta felhasználóbarátnak a honlapokat, megtalálta-e, amit keresett?**
- 5. Ha nem, kérjük, fejtse ki, hogy miért nem látogatja ezeket a honlapokat.**

⁴ Ld: <http://w3c.hu/forditasok/WCAG20/>

3.3. Szolgáltatás

Néhány hazai szolgáltatónál lehetőség van előfizetni⁵ a fogyatékos emberek számára speciális, kedvezményes csomagokra.

A hallássérültek számára például több mobilszolgáltató kínál speciális díjcsomagot minimális vagy nulla hangforgalommal és korlátlan sms-sel vagy nagyobb adatkerettel.

Előrelépési lehetőség:

- speciális csomag biztosítása a fogyatékos embereknek, a piacon jelenleg elérhető legalacsonyabb csomagdíjért
- tesztlehetőség biztosítása speciális szolgáltatások bevezetése előtt

6. Ön igénybe vesz-e valamilyen speciális szolgáltatáscsomagot? Ha igen, melyiket, ha nem, miért nem?

3.4. Eszközellátottság

A technológiai változás, a hírközlési szolgáltatások és végberendezések fejlődése, illetve elterjedése nagy segítséget nyújtott a fogyatékos emberek számára számos kommunikációval kapcsolatos akadály leküzdésében. Az elektronikus dokumentumok, speciális szoftverek, alkalmazások, érintőképernyős, internetezésre képes okoskészülékek minden csoport számára hasznos akadálymentesítő megoldást jelentenek.

A hírközlési szolgáltatások használatában azonban továbbra is jelentős különbségek vannak az egyes fogyatékossgal élő csoportok között, aminek az oka elsősorban az eltérő demográfiai és fogyatékosági jellemzőikben keresendő.

A kutatás szerint a mozgássérültek között például igen magas az idősek aránya, így ők kevésbé használják a modern infokommunikációs eszközöket vagy a modern technológiákat. A látássérültek körében viszont a mozgássérültekhez képest több a fiatal, ők jóval nagyobb arányban veszik igénybe a modern technológiákat, és válaszadóink között több a magasabb iskolázottságú is. Ezt az is segíti, hogy rengeteg olyan alkalmazás van már okostelefonra, amely megkönnyíti a vakoknak (és gyengénlátóknak) az önálló életvitelt (felolvasóprogramok, helymeghatározás és hangos útvonaltervezés, stb.). A hallássérültek körében is sok idős ember van, és közülük – különösen a siketek közül – jóval kevesebben jutnak magasabb iskolai végzettséghez. Az internet nekik is nagy segítséget jelent, webkamerával például lehetséges számukra a jelnyelvi kommunikáció (tíz internetező siket közül például négynek van webkamerája), bár ők a modern eszközöket kisebb arányban használják, mint a látássérültek. Az értelmi fogyatékos emberek számára az anyagi nélkülözés jelenti a legnagyobb nehézséget a távközlés területén és már az eszközökhöz való hozzájutás is korlátozott.

⁵ Tudomásunk szerint jelenleg a Magyar Telekom és a Vodafone kínál speciális mobilcsomagot fogyatékos emberek számára, mindkettő olcsóbb csomagot alakított ki a hallássérülteknek (sms és ingyenes mobilinternet), valamint a Telekom a látássérülteknek (mobilhang és mobilinternet) is. Ehhez azonban feltétel, hogy a csomagra előfizetni kívánó fogyatékos személy tagja legyen annak a szervezetnek, amely a szolgáltatóval megállapodást kötött.

Előrelépési lehetőség:

- a fogyatékos emberek számára az eszközök kipróbálási lehetősége minden olyan ügyfélszolgálati irodában, ahol készülékek is kaphatók, illetve ha később (a vásárlás után) derül ki, hogy az eszköz számukra mégsem akadálymentes, térítésmentes kijavítási és cserelehetőség
- fogyatékos emberek digitális edukációja
- akadálymentes végberendezések elérhetősége, pl. legalább egy akadálymentes, vakbarát set-top-box (hangos menüvel) biztosítása a kínálatban

- 7. Ön milyen eszközöket használ a hírközlési szolgáltatások (telefon, internet, televízió- előfizetés) igénybevételéhez?**
- 8. Az eszközök vásárlása, karbantartása során találkozott-e fogyatékos embereknek szóló speciális, kedvezményes feltételekkel?**
- 9. Használ-e okostelefonján támogató applikációkat? Ha igen, akkor melyek azok, amelyeket a leggyakrabban használ, és amelyek a leginkább a segítségére vannak?**

4. FÜGGELÉK

A. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

Alapvető rendelkezések, uniós szabályozás

A fogyatékos emberek alapvető jogaival kapcsolatos rendelkezéseket az Egyesült Nemzetek Szervezetének a fogyatékos emberek jogairól szóló egyezménye⁶, valamint az Európai Unió Alapjogi Chartája⁷ tartalmazza.

A hírközlési szolgáltatások esetében a fogyatékossgal élő végfelhasználók jogaival, a kapcsolódó tagállami, illetve szabályozói kötelezettségekkel kapcsolatos rendelkezéseket a Keretirányelvben⁸ és az Egyetemes szolgáltatásokról szóló irányelvben⁹, valamint az ezeket felülvizsgáló Uniós polgárok jogai Irányelvben¹⁰ (Citizen's Rights Directive) találunk.

A **Keretirányelv** kimondja, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok ösztönzőként kell hogy fellépjenek az együttműködés előmozdítása, illetve a fogyatékossgal élők speciális szükségleteit szem előtt tartó végberendezések műszaki követelményeire, hozzáférhetőségére vonatkozó szabályok kialakítása során¹¹. A tagállamok biztosítják, hogy a fogyatékossgal élő felhasználók a választék, az ár és a minőség tekintetében az elérhető legnagyobb előnyhöz jussanak¹². A tagállamok ennek érdekében ösztönzik például a digitális televíziós szolgáltatások és készülékek szolgáltatóit arra, hogy működjenek együtt abban, hogy műszakilag átjárható televíziós szolgáltatásokat nyújtsanak a fogyatékos embereknek.

Az **Egyetemes szolgáltatási irányelv** a nemzeti szabályozó hatóságok lehetőségei, feladatai közé sorolja a következőket:

- Biztosíthatják, hogy a fogyatékos emberek élhessenek a végfelhasználók többsége számára rendelkezésre álló szolgáltatók, szolgáltatások és termékek közti választás lehetőségével¹³. Az irányelv 7. cikke¹⁴ értelmében a tagállamok lehetővé tehetik, hogy – a megfizethetőség elvének érvényre juttatása érdekében – a fogyatékos emberek számára speciális (árengedményes) hírközlési szolgáltatáscsomagok álljanak rendelkezésre. Ehhez kötődően az irányelv előírja, hogy az erre kijelölt hatóság, szervezet a szabályozást időről időre vizsgálja felül.

⁶ Convention on the Rights of Persons with Disabilities kihirdette: 2007. évi XCII. Törvény a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről, kihirdetve: 2007. VII. 6-án.

⁷ Az Európai Unió Alapjogi Chartája (2012/C 326/02)

⁸ Az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló, 2002. március 7-i 2002/21/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv [keretirányelv] HL L 108., 2002.4.24. 33. o.

⁹ A 2002/22/EK irányelv [egyetemes szolgáltatási irányelv] HL L 108., 2002.4.24. 51. o.

¹⁰ AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2009/136/EK IRÁNYELVE

(2009. november 25.) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról 2009.12.18. HL L337/11

¹¹ Lásd: Az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló, 2002. március 7-i 2002/21/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (8) preambulumbekzdése

¹² Az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló, 2002. március 7-i 2002/21/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv III. fejezet 8. Cikk (2) bekezdés a, pont.

¹³ 7. cikk (2)

¹⁴ Intézkedések fogyatékkal élő felhasználók javára

- Az irányelv 23a. cikke dedikáltan rendelkezik az akadálymentes végberendezésekhez való hozzáférés elősegítésének tagállami feladatáról¹⁵.
- A szabályozók kötelezhetik a szolgáltatókat arra, hogy – rendszeresen, átfogó, összehasonlítható, megbízható és felhasználóbarát formában – tájékoztatást nyújtsanak a fogyatékossgal élő előfizetőknek arról, hogy milyen termékeket és szolgáltatásokat kínálnak számukra¹⁶.
- A szabályozók kötelezhetik a szolgáltatókat arra, hogy a fogyatékossgal élő előfizetőknek összehasonlítható, naprakész információkat tegyenek közzé szolgáltatásaik minőségével kapcsolatban és arról, hogy milyen intézkedéseket hoztak az egyenértékű hozzáférés biztosítása érdekében¹⁷.
- Az irányelv rendelkezik arról, hogy a fogyatékossgal élők egyenlő feltételekkel férhessenek hozzá a segélyhívó szolgáltatásokhoz¹⁸.
- A tagállamok szükség szerint gondoskodnak arról, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok tevékenységük során figyelembe vegyék a végfelhasználók (ideértve különösen a fogyatékossgal élő fogyasztókat) álláspontját¹⁹.

Magyarországon egyedül az utcai telefonfülkékre vonatkozik akadálymentesítéssel kapcsolatos, az egyetemes szolgáltatás keretében előírt szabályozás. Ez alapján minden településen a telefonfülkék legalább 3 százalékát akadálymentesíteni kell.

Az európai jogalkotás fejleményei – lépések a fogyatékossgal élő felhasználók védelmében

Az új európai elektronikus hírközlési kódex tervezete

A jelenleg uniós jogalkotási eljárás alatt levő, új európai elektronikus hírközlési kódex létrehozásáról szóló irányelvben²⁰ várhatóan jelentősen több rendelkezés foglalkozik majd az elektronikus hírközlési szolgáltatások akadálymentesítésével, mint a jelenleg hatályos szabályozásban. A változások előreláthatóan az alábbi főbb témakörök mentén várhatóak:

A **szolgáltatások megfizethetősége** kapcsán kiemelt cél annak további előmozdítása, hogy a fogyatékossgal élő végfelhasználók megfizethető árú, széles körben rendelkezésre álló, a speciális igényeiknek megfelelő termékeket és szolgáltatásokat vehessenek igénybe.

Rendkívül fontos feladat, hogy a tagállamok elősegítsék a hozzáférést az akadálymentes hírközlési szolgáltatásokhoz és a használatukhoz szükséges végberendezésekhez. Ha pedig a szabályozó hatóságok rendszeresen nyomon követik és ellenőrzik ezeknek a szolgáltatásoknak és eszközöknek a rendelkezésre állását, akkor a jogalkotók reményei szerint – az adatok folyamatos, szisztematikus gyűjtésével – a jövőben a jelenleginél hatékonyabb lesz a szabályozás. Így ugyanis eredményesebben biztosítható lesz majd szerte Európában, hogy a rászoruló felhasználók akkor és úgy vehessék igénybe az igényeik figyelembevételével kialakított szolgáltatásokat és termékeket, amikor és ahogyan azokra ténylegesen szükségük van. Ennek elősegítésére a szabályozó hatóságok a szolgáltatók által teljesítendő fogyasztóvédelmi (esélyegyenlőségi) követelményeket határozhatnak

¹⁵ 23a. Cikk (2) bekezdése

¹⁶ 22. Cikk (2) bekezdése

¹⁷ 22. Cikk (3) bekezdése

¹⁸ 26. Cikk (4) bekezdése

¹⁹ 33. Cikk (1) bekezdése

²⁰ Javaslat AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS IRÁNYELVE az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról
Brüsszel, 2016.10.12.COM(2016) 590 final 2016/0288 (COD)

meg a jövőben annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő felhasználók egyenlően férhessenek hozzá termékeikhez és szolgáltatásaikhoz.

A tervezet értelmében:

- a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtói kötelesek részletes, világos és könnyen érthető tájékoztatást nyújtani a fogyatékossgal élő végfelhasználóknak nyújtott termékekről és szolgáltatásokról, valamint arról, hogy miként szerezhetőek be naprakész információk azokról.
- a tagállamok biztosítják, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások minden végfelhasználója, köztük a nyilvános telefonfülkék (távbeszélő állomások) valamennyi felhasználója is ingyenesen, bármilyen fizetőeszköz igénybevétele nélkül hozzá tudjon férni segélyhívó szolgálathoz: segélyhívási célú kommunikációval a „112” egységes európai segélyhívó számon és a tagállamok által meghatározott bármely nemzeti segélyhívó számon.
- a tagállami szabályozó hatóságok előírhatnak olyan kötelezettséget (must-carry) valamely médiaszolgáltatásra, illetve olyan ahhoz kötődő kiegészítő adatszolgáltatásra, amely lehetővé teszi a fogyatékossgal élő felhasználóknak, hogy egyenértékűen férhessenek olyan műsorterjesztési platformhoz, amely elsődleges tájékozási eszköz egy közösségben. A kötelezettség kiszabásánál a szabályozó hatóságnak fokozottan szem előtt kell tartania a szükségesség és az arányosság, valamint az átláthatóság követelményét.

European Accessibility Act (EAA)

A tervezet²¹ legfontosabb célja, hogy uniós szinten harmonizálva akadálymentesítse a számítógépes hardvereket és operációs rendszereket, az önkiszolgáló terminálokat (bankjegykiadó, jegykiadó, utasfelvételi automaták), a telefonszolgáltatásokat, valamint a kapcsolódó fogyasztói végberendezéseket.

További fontos terület az audiovizuális médiaszolgáltatások és fogyasztói berendezések, személyszállítási és azokhoz kötődő szolgáltatások, a banki elektronikus szolgáltatások (weboldalak, önkiszolgáló terminálok), e-könyvek, e-olvasók, e-kereskedelmi szolgáltatások fokozatos akadálymentessé tétele.

A hozzáférhetőségi követelmények értelmében tájékoztatást kell adni arról, hogy hogyan működnek, hogyan lehet igénybe venni és mire jók ezek a szolgáltatások – írásban, további felhasználásra alkalmas dokumentummal, valamint a weboldalak megfelelő akadálymentesítésével is.

A termékek kialakítása során fokozottan kell figyelmet fordítani a jövőben arra, hogy egy adott termék vagy szolgáltatás igénybevételekor egyszerre több érzékszervi csatornán keresztül is kommunikálni és tájékozódni lehessen.

²¹ Javaslat - AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS IRÁNYELVE a termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés követelményeire vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről Brüsszel, 2015.12.2.COM (2015) 615 final. 2015/0278(COD)

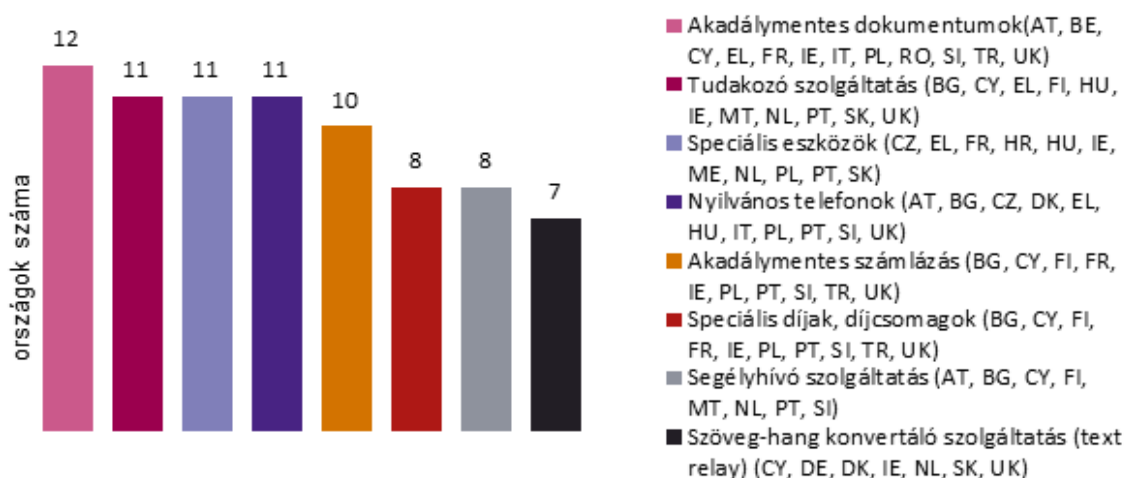
B. A TAGÁLLAMI LEGJOBB GYAKORLATOK

Az EU demográfiai változásai, az előregedő társadalom miatt a fogyatékos emberek száma várhatóan emelkedni fog. Ez kihívás elé állítja az Európai Unió döntéshozóit. Az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testülete (BEREC) stratégiájának egyik prioritása, hogy védje és támogassa a végfelhasználókat, ezen belül is a veszélyeztetett felhasználókat, beleértve a fogyatékos embereket is. Ezért a BEREC célul tűzte ki, hogy áttekinti az európai legjobb gyakorlatokat a fogyatékos emberek hírközlési szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek területén.

A BEREC 2013-ban²², 2015-ben²³, illetve 2016-ban²⁴ workshopot szervezett a fogyatékos emberek egyenlő választási lehetőségéről és infokommunikációs szolgáltatásokhoz való hozzáféréseiről, illetve 2015-ben egy nyilvános jelentésben²⁵ is beszámolt a tagállami gyakorlatokról.

A jelentésben a megkérdezett nemzeti szabályozó hatóságok egyhangúan megerősítették, hogy az Egyetemes szolgáltatási irányelv előírásait áttemelték a nemzeti szabályozásukba. Ezen túlmenően azonban egyes tagállamok számos más intézkedést is hoznak az esélyegyenlőség biztosítása érdekében.

Speciális intézkedések a fogyatékos felhasználók számára az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatosan



Forrás: BEREC - Update of the report on equivalent access and choice for disabled end-users 2015

A fenti általános intézkedések mellett néhány speciális intézkedéssel is igyekeznek a tagállamok támogatni a fogyatékos felhasználókat, hogy egyenlő eséllyel férhessenek hozzá a hírközlési szolgáltatásokhoz:

²² <http://berec.europa.eu/eng/events/2013/45-berec-accessibility-workshop>

²³ http://berec.europa.eu/eng/events/berec_event_2015/90-berec-accessibility-workshop

²⁴ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/press_releases/6519-press-release-on-berec-workshop-on-the-accessibility-of-communications-services

²⁵ http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/5549-update-of-the-report-on-equivalent-access-and-choice-for-disabled-end-users

- elsőbbségi javítási szolgáltatás (CY, RO és UK)
- egy előre meghatározott szám automatikus hívása (PT)
- rendelkezés, ami megakadályozza, hogy a vonalastelefon-szolgáltatás megszűnjön (pl. kifizetetlen számlák miatt) (EL, UK)
- meghatalmazás harmadik fél részére, hogy a fogyatékos felhasználó helyett intézkedjen (CY, UK)
- látássérültek számára speciális akadálymentes ügyfélszolgálat (FI, RO)
- szélessávú hozzáférés biztosítása, ami hallás- és látássérült fogyasztók számára videóhívásokat tesz lehetővé (FI)
- előfizetési lehetőség SMS-szolgáltatásra hallássérültek és beszédben korlátozottak számára (FI)
- akadálymentes panaszkezelési eljárás (IE, RO, UK)
- akadálymentes feltöltési lehetőség feltöltőkártyás felhasználók számára (IE)
- lehetőség a készülék kipróbálására, visszacserélésére (IE, RO)

Arra is rámutatott a 2015-ös jelentés, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok jelentős része folyamatos párbeszédet folytat az érintettekkel (készülégyártók, elektronikus hírközlési szolgáltatók, tartalomszolgáltatók, érdekvédelmi szervezetek), hogy naprakész információkkal rendelkezzen arról, hogy a fogyatékos végfelhasználók milyen mértékben férnek hozzá a hírközlési termékekhez, szolgáltatásokhoz, és hogyan választhatnak közülük.

A BEREK 2018-as munkaprogramjának részeként aktualizálta 2015-ös jelentését. A jelentés legfőbb tanulsága, hogy a nemzeti sajátosságoknak megfelelően az egyes tagállamok, illetve szabályozó hatóságok különböző eszközökkel igyekeznek biztosítani a fogyatékos emberek számára a hírközlési szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést. A gyorsan változó technológiai környezet, a készülékek és szolgáltatások fejlődése önmagában is nagy segítség a fogyatékos emberek számára, azonban a szabályozó hatóságok a legtöbb tagállamban törekednek arra, hogy az érintettekkel való folyamatos párbeszéd által egyre jobban megértésük a speciális igényeket. Mivel számos szabályozó hatóság tervezi a jövőben valamilyen, a fogyatékos emberek hozzáférését elősegítő intézkedés bevezetését, a BEREK riport segítséget nyújt a szabályozó hatóságoknak ezen legjobb gyakorlatok megismerésében.