

# Hírközlési szolgáltatók fogyasztóvédelmi tesztje



Készült a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium támogatásával.  
*„Nemzeti Fejlesztési Minisztérium – a fogyasztók érdekében”*



NEMZETI FEJLESZTÉSI  
MINISZTERIUM

## 1.Bevezetés

A Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesülethez beérkező panaszokat vizsgálva kijelenthető, hogy még mindig sok fogyasztó érdeklődik és kérdez az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal összefüggésben. Általánosságban az is elmondható, hogy a hírközlési szolgáltatók a gyakorlatban több száz oldalas általános szerződési feltételeket (ÁSZF) alkalmaznak, melyek megismerésére és átolvasására a fogyasztók kevés időt, vagy időt egyáltalán nem is szánnak, egy esetleges szerződéskötés előtt. Ennek eredményeképp pedig sokszor utólag próbálnak megfelelően tájékozódni egy-egy témát (pl. hűség szerződések, elévülési határidő, kötbérfizetési kötelezettség stb.) illetően.

Az Egyesület a teszt összeállításakor arra is kíváncsi volt, hogy a 2015. augusztus 1. napján hatályba lépő, a hírközlés területén az előfizetők részére kedvező változásokat hozó jogszabályban (*az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet*) foglaltakat szem előtt tartják-e, illetve megfelelően alkalmazzák-e a szolgáltatók.

Az Egyesület célja egyebekben a hírközlési szolgáltatók tesztjével az volt, hogy reális képet kapjanak a fogyasztók arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók mennyire segítik őket megfelelő tartalmú tájékoztatással megkereséseik során. A hírközlési vállalkozásoknak pedig a teszt egyfajta tanulmányképp is szolgálhat arra vonatkozóan, hogy a jövőben, hogyan és milyen szempontok alapján tehetik még hatékonyabbá az információk átadását, illetve áramlását a fogyasztók felé a hírközlés területén.

A teszt a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium támogatásával készült a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése érdekében.

## 2. A teszt alanyainak kiválasztása

A legismertebb elektronikus hírközlési szolgáltatók közé tartoznak a mobiltelefon-társaságok, a kábeltelevíziós-társaságok, a műholdas műsorszórást végző társaságok, a vezetékes telefon-, illetve internet előfizetést kínáló vállalkozások, továbbá az IP (Internet-Protokoll) alapú telefonszolgáltatást vagy műsorterjesztést végző szolgáltatók is.

Az Egyesület tapasztalata alapján az internetes kereső oldalakon a „magyar mobilszolgáltató” kifejezés beírását követően, az első öt találatban minden alkalommal szerepelt a Magyar Telekom Nyrt., a Vodafone Magyarország Zrt. és a Telenor Magyarország Zrt.

A telekommunikációs vállalatok közül pedig a keresések alkalmával leggyakrabban előforduló cégek között volt a UPC Magyarország Kft. és a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.

A fentiekre tekintettel a teszt alanyainak listája a következőképpen alakult:

1. *Magyar Telekom Nyrt.*
2. *Vodafone Magyarország Zrt.*
3. *Telenor Magyarország Zrt.*
4. *UPC Magyarország Kft.*
5. *DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.*

## 3. Előzmények, illetve a teszt módszere

### *Előzmények*

#### *Jogsabályi háttéranyag*

Két jogsabály megemlítése elengedhetetlen a hírközlési területen. Az egyik az *elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, (a továbbiakban Eht.)*, a másik pedig a már bevezetőben is említett *elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet, (a továbbiakban NMHH Rendelet)*.

(Ez utóbbi vezetett be egy sor jogsabályi változást, így például rendelkezett a 14 napos felmondás lehetőségéről nem megfelelő szolgáltatás esetén, kötbérfizetéssel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség is meghatározásra került, illetve többek között tartalmazza a hűség szerződés hátrányos jogkövetkezmény nélküli felmondásának eseteit is.)

#### *Fogyasztótól érkező megkeresés és panaszügyintézés, avagy a szolgáltatók válaszadási kötelezettsége*

Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogsabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg.

## ***A teszt módszere***

A fentiekre figyelemmel az Egyesület - e témakörben szerzett korábbi tapasztalatai alapján - a fogyasztók által leggyakrabban feltett kérdésekből válogatva intézett kérdéseket írásban, elektronikus üzenetekben a hírközlési szolgáltatókhoz. Az Egyesület álláspontja szerint a feltett kérdések - tekintettel a jogszabályváltozásra is - különösképp jelentőséggel bírnak a fogyasztók mindennapi életében. Az Egyesület a feltett kérdéseket fiktív fogyasztók nevében intézte a hírközlési szolgáltatókhoz.

## **4. A teszt kérdései**

*1.A szolgáltató lejárt követelést próbál behajtani, illetve érvényesíteni. Mennyi az elévülés ideje?<sup>1</sup>*

*2. Korlátozásra került a szolgáltatás díjtarozás miatt, utóbb azonban ez rendezésre került. Öt nap eltelt, de még mindig nem került sor a korlátozás megszüntetésére. Jogosult-e ebben az esetben a fogyasztó pénzbeli kompenzációra?<sup>2</sup>*

*3. Határozott idejű előfizetői szerződés szüneteltetésére van-e lehetősége a fogyasztónak, és amennyiben van, úgy mi a szüneteltetés maximális időtartama?<sup>3</sup>*

*4.Mennyi időn belül élhet a fogyasztó azonnali felmondási jogával, abban az esetben, ha a mobilinternetet nem tudja igénybe venni (térerő hiányában) a lakóhelyén?<sup>4</sup>*

*5.Milyen esetekben nem alkalmazhat jogkövetkezményt a szolgáltató, előfizetői szerződés felmondása esetén (és ezt melyik törvényben találja meg a fogyasztó)?<sup>5</sup>*

---

<sup>1</sup> 2003. évi C. törvény Eht. 143. § (2) „Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.”

<sup>2</sup> 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 19. § (1) „...a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.”

19.§ (2) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.”

<sup>3</sup> 2/2015. (III. 30.) NMHH Rendelet 27.§ (3) „A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.”

<sup>4</sup> 2/2015. (III. 30.) NMHH Rendelet 8.§ (2) „Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést - a (3) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményekkel - azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.”

## 5. A teszt értékelésénél figyelembe vett szempontok

- A szolgáltatók válaszadási határideje, azaz, hogy az erre nyitva álló 30 napon belül válaszoltak-e a fogyasztók írásbeli megkereséseire.
- Szükséges-e a fogyasztóknak a szolgáltatók részére további adatokat is megadniuk ahhoz, hogy megfelelő választ kapjanak feltett kérdéseikre.
- A feltett kérdésekre adott válaszok értékelése, azaz, hogy megfelelnek-e a szolgáltatók válasza a jogszabályokban foglalt tartalmaknak.
- Válaszleveleikben nyújtanak-e tájékoztatást további elérhetőségeikre vonatkozóan a szolgáltatók.

## 6. A teszt eredménye

### 1.Magyar Telekom Nyrt.<sup>6</sup>

#### • *Válaszadás határideje:*

A szolgáltató válaszadásáról általánosságban elmondható, hogy rendkívül gyorsan, általában még a megkeresés napján visszaigazolást küld a megkeresést előterjesztő fogyasztó részére. A visszaigazolás minden alkalommal tartalmazza a megkeresés időpontját, a felvetett problémát, illetve panaszt és az eredeti üzenet szövegét. Kijelenthető továbbá az is, hogy a megkereséseket követően pár nappal - tehát minden esetben 30 napon belül - megküldte válaszát a kérdéseket feltevő fogyasztóknak a szolgáltató.

#### • *Szükséges-e a fogyasztónak további adatokat is megadnia a vállalkozás részére?*

Igen. Általánosságban megállapítható, hogy a szolgáltató a bővebb, illetve pontosabb tájékoztatást további adatok - pl. az érintett előfizetés azonosításához szükséges adatok - megadásához kötötte, szinte minden esetben.

---

<sup>5</sup> 28.§ (3) A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

(3) A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,

e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

<sup>6</sup> Kapcsolatfelvétel: <http://www.telekom.hu/lakossagi/ugyintezes/elerhetosegek/internetes/online-uzenet>

• **A feltett kérdésekre adott válaszok értékelése**

A szolgáltató minden esetben a teljes körű tájékoztatást további adatok megadásához kötötte. Általánosságban azonban elmondható, hogy a megkeresések tárgyától függően igyekezett megjelölni azt a helyet internetes link formájában, ahol a fogyasztó az adott témáról bővebb tájékoztatást, illetve felvilágosítást kaphat, illetve olvashat. (Pl. lakossági általános szerződési feltételek elérhetősége, szüneteléssel kapcsolatos információk elérhetősége stb).

Az 1. kérdésre<sup>7</sup> adott válasz:

„TISZTELT X. Y.!,

**KEDVES ELŐFIZETŐNK!**

Hivatkozással társaságunk ügyfélszolgálatára ...-én érkezett megkeresésére, melyet követelésre nyújtott be, az alábbiakról tájékoztatjuk.

Vállalatunkhoz érkezett megkeresése sajnos nem tartalmaz az érintett előfizetés azonosításához szükséges adatokat. Ezek hiányában szándékunk ellenére sem tudunk segítségére lenni, illetve pontosabb tájékoztatást adni. Ezért annak érdekében, hogy panaszával kapcsolatban érdemi információkkal szolgálhassunk, kérjük, írja meg részünkre adatait, ügyfélazonosítóját, az érintett hívószámot! Megértését és együttműködését köszönjük!

Kérdése, kérése esetén a továbbiakban is készséggel állunk rendelkezésére a Telekom Mobile hazai hálózatából díjmentesen hívható 1430 mobil, vagy az (1) 265-9210 vezetékes telefonszámokon.

**SEGÍTSE MUNKÁNKAT VÉLEMÉNYÉVEL!**

Kérjük, töltsse ki elégedettségi kérdőívünket, melyet ide kattintva érhet el!(ADD MEG AZ EGYEDI LINKEDET ÉS TÖRÖLD EZT AZ ÜZENETET!!)

**TELEKOM FIÓK – LÉPJEN BE EGYSZERŰBEN ONLINE FELÜLETÜNKRE!**

Telekom fiók – Lépj be egyszerűbben!A Telekom fiókkal egyszerűbbé válik az ügyintézés, hiszen minden Telekom mobil, otthoni és üzleti előfizetés egyben, külön jelszavak és azonosítók nélkül kezelhetővé válik: egy e-mail címmel, vagy akár Facebook fiókkal is elérhető.

További részletekért keresse fel a Gyakori kérdéseket, ahol a Telekom fiókon kívül a legtöbb kérdésre választ találhat (pl. ügyintézés, megrendelés, készülék- és műszaki beállítások, elektronikus számla, kedvezmények témakörökben).

Üdvözlettel: ...”

A 2. kérdésre<sup>8</sup> és a 3. kérdésre<sup>9</sup> adott válasz:

„TISZTELT X. Y.,

**KEDVES ELŐFIZETŐNK!**

Köszönjük megkeresését. Ügyfélszolgálatunkra érkezett levele nem tartalmaz minden – azonosításhoz szükséges – adatot, ezért csupán általános információval szolgálhatunk. Kérjük, amennyiben a szolgáltatás visszakapcsolása továbbra sem történt meg, az online felületünkön keresztül ismételje meg levelét az előfizetéséhez tartozó MT azonosítójával (mely a kiállított számlák első oldalán is megtalálható) együtt. Megértését és együttműködését köszönjük. A szüneteltetéssel kapcsolatban ide kattintva olvashat részletes tájékoztatást. Bízunk abban, hogy válaszukkal segítségére lehetünk. A

<sup>7</sup> A szolgáltató lejárt követelést próbál behajtani, illetve érvényesíteni. Mennyi az elévülés ideje?

<sup>8</sup> Korlátozásra került a szolgáltatás díjtarozás miatt, utóbb azonban ez rendezésre került. Öt nap eltelt, de még mindig nem került sor a korlátozás megszüntetésére. Jogosult-e ebben az esetben a fogyasztó pénzbeli kompenzációra?

<sup>9</sup> Határozott idejű előfizetői szerződés szüneteltetésére van-e lehetősége a fogyasztónak, és amennyiben van, úgy mi a szüneteltetés maximális időtartama?

jövőben is forduljon hozzánk bizalommal. Figyelmébe ajánljuk Kapcsolat Programunkat, mellyel Ügyfeleink még több kedvezményt vehetnek igénybe.

**SEGÍTSE MUNKÁNKAT VÉLEMÉNYÉVEL!**

Kérjük, tölts ki elégedettségi kérdőívünket, melyet ide kattintva érhet el!

**TELEKOM FIÓK – LÉPJEN BE EGYSZERŰBBEN ONLINE FELÜLETÜNKRE!** A Telekom fiókkal egyszerűbbé válik az ügyintézés, hiszen minden Telekom mobil, otthoni és üzleti előfizetés egyben, külön jelszavak és azonosítók nélkül kezelhetővé válik: egy e-mail címmel, vagy akár Facebook fiókkal is elérhető. További részletekért keresse fel a Gyakori kérdéseket, ahol a Telekom fiókon kívül a legtöbb kérdésére választ találhat (pl. ügyintézés, megrendelés, készülék- és műszaki beállítások, elektronikus számla, kedvezmények témakörökben).

Üdvözlettel: ...”

A 4. kérdésre<sup>10</sup> adott válasz:

„TISZTELT X. Y.!,

**KEDVES ELŐFIZETŐNK!**

Köszönjük, hogy levelével ügyfélszolgálatunkhoz fordult, és elnézését kérjük a késedelmes válaszáért. Amennyiben online vásárolta meg előfizetését, a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül minden további nélkül elállhat az szerződéstől. Egyéb esetekről a Lakossági Általános Szerződési Feltételekben olvashat, a 12.5.2. pont alatt.

Tájékoztatjuk, hogy az elérhető térerőt az alábbiak együttesen befolyásolják:

-a készülék, amelyet használ, pl. a készülék alkalmas-e 3G vagy 4G/LTE átvitelre,

-az előfizetéshez tartozó díjcsomag,

-a rádiós és forgalmi körülmények, földrajzi-domborzati viszonyok,

-épületen belül egyes árnyékoló tényezők, falvastagság, ablakok távolsága,

-valamint az is, hogy a szolgáltatás igénybevételi helyén a hálózat milyen sebességet támogat.

A készülékek képességeiről honlapunkon, az adott eszközt kiválasztva a "Terméklemzők" felíratra kattintva tájékozódhat. A lefedettséget erre a linkre kattintva ellenőrizheti.

Bízunk benne, hogy válaszukkal segítségére lehettünk, és kérésével, kérdésével a jövőben is bizalommal fordul hozzánk e-mailben. Figyelmébe ajánljuk Online felületünket, ahol ellenőrizheti fizetési módját, aktuális szolgáltatásait, egyenlegét, számláit; sőt bankkártyával is fizethet, és levelet is írhat nekünk. Az oldalra hívószámával és jelszavával, vagy Telekom fiókján keresztül léphet be.

**SEGÍTSE MUNKÁNKAT VÉLEMÉNYÉVEL!**

Kérjük, tölts ki rövid elégedettségi kérdőívünket, melyet ide kattintva érhet el!

**TELEKOM FIÓK – LÉPJEN BE EGYSZERŰBBEN ONLINE FELÜLETÜNKRE!**

Telekom fiók – Lépj be egyszerűbben! A Telekom fiókkal egyszerűbbé válik az ügyintézés, hiszen minden Telekom mobil, otthoni és üzleti előfizetés egyben, külön jelszavak és azonosítók nélkül kezelhetővé válik: egy e-mail címmel, vagy akár Facebook fiókkal is elérhető.

További részletekért keresse fel a Gyakori kérdéseket, ahol a Telekom fiókon kívül a legtöbb kérdésére választ találhat (pl. ügyintézés, megrendelés, készülék- és műszaki beállítások, elektronikus számla, kedvezmények témakörökben).

Üdvözlettel: ...”

---

<sup>10</sup> Mennyi időn belül élhet a fogyasztó azonnali felmondási jogával, abban az esetben, ha a mobilinternetet nem tudja igénybe venni (térerő hiányában) a lakóhelyén?

Az 5. kérdésre<sup>11</sup> adott válasz:

„TISZTELT X. Y.!,

**KEDVES ELŐFIZETŐNK!**

Köszönjük, hogy Ügyfélszolgálatunkhoz fordult levelével.

Mivel levele nem tartalmaz elegendő információt, nem tudunk megfelelő tájékoztatást adni. Kérjük, keressen fel minket egy újabb levéllel, melyben a konkrét körülményt és szolgáltatás típusát (mobil havidíjas, mobil Domino, otthoni telefon, otthoni tv, otthoni internet) is feltünteti, valamilyen azonosítóval, mint MT azonosító vagy mobilszám, hogy válaszlevelünk tartalmazhassa az Önnek szükséges információkat.

Honlapunkon megtalálhatóak az Általános Szerződési Feltételek.

Reméljük, hogy válaszukkal segítségére lehetünk. A jövőben is forduljon hozzánk bizalommal.

**SEGÍTSE MUNKÁNKAT VÉLEMÉNYÉVEL!**

Kérjük, töltsse ki elégedettségi kérdőívünket, melyet ide kattintva érhet el!

**TELEKOM FIÓK – LÉPJEN BE EGYSZERÜBBEN ONLINE FELÜLETÜNKRE!**

A Telekom fiókkal egyszerűbbé válik az ügyintézés, hiszen minden Telekom mobil, otthoni és üzleti előfizetés egyben, külön jelszavak és azonosítók nélkül kezelhetővé válik: egy e-mail címmel, vagy akár Facebook fiókkal is elérhető.

További részletekért keresse fel a Gyakori kérdéseket, ahol a Telekom fiókon kívül a legtöbb kérdésére választ találhat (pl. ügyintézés, megrendelés, készülék- és műszaki beállítások, elektronikus számla, kedvezmények témakörökben).

Üdvözlettel: ...”

#### • **Tájékoztatás a vállalkozás további elérhetőségeiről**

Pozitívumként megállapítható, hogy a vállalkozás minden levelének végén külön felhívta a fogyasztók figyelmét a speciális, ún. Telekom fiók („Telekom fiók – lépjen be egyszerűbben online felületünkre!”) használatára, illetve annak létrehozására. Melléketlen a fiók létrehozását bemutató videót is csatolt leveleiben.

Szintén pozitívumként értékelhető, hogy a levelek minden esetben tartalmaztak egy olyan linket, mely egy elégedettségi kérdőívre („Ügyfél-elégedettség mérés elektronikus ügyintézésre vonatkozóan”) irányította tovább a fogyasztót. A kérdőív kitöltésével a fogyasztók az ügyintézésre vonatkozó pontos visszajelzést, adnak, illetve adhatnak a vállalkozásnak.

A szolgáltató továbbá pontos tájékoztatást<sup>12</sup> nyújtott válaszleveleiben az illetékes békéltető testületek, a Média és Hírközlési Biztos, a területileg illetékes járási hivatalok, és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elérhetőségeiről is.

---

<sup>11</sup> Milyen esetekben nem alkalmazhat jogkövetkezményt a szolgáltató, előfizetői szerződés felmondása esetén (és ezt melyik törvényben találja meg a fogyasztó)?

<sup>12</sup> „Amennyiben döntésünkkel nem ért egyet, jogosult panaszával a lakhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez (<http://www.telekom.hu/bekeltetoi-testuletek>) fordulni, illetve a Média és Hírközlési Biztoshoz (székhely: 1088 Budapest, Réviczky utca 5., tel.: (06 1) 429 8644, [www.mediaeshirkozlesibiztos.hu](http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu), levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198), valamint a területileg illetékes járási hivatalokhoz ([www.telekom.hu/jarasi-hivatalok](http://www.telekom.hu/jarasi-hivatalok)), vagy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (székhely: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. tel.: (06 1) 457 7100, e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu), levelezési cím: 1525 Budapest Pf: 75). A Magyar Telekom Nyrt. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.”



## 2.Vodafone Magyarország Zrt.<sup>13</sup>

### • **Válaszadás határideje:**

A szolgáltató szintén rendkívül gyorsan, már a megkereséseket követően pár órával vagy másnap, hivatkozási számmal ellátott válaszlevelet küldött - minden esetben 30 napon belül - a fogyasztók részére.

### • **Szükséges-e a fogyasztónak további adatokat is megadnia a vállalkozás részére?**

Igen. Általánosságban itt is megállapítható, hogy a szolgáltató a bővebb, illetve pontosabb tájékoztatást további adatok - pl. az érintett előfizetés azonosításához szükséges adatok (előfizetés hívószáma, számlafizető azonosító, ügyfélbiztonsági kód stb.) - megadásához kötötte, szinte minden esetben.

### • **A feltett kérdésekre adott válaszok értékelése**

A szolgáltató bár minden esetben a teljes körű tájékoztatást további adatok megadásához kötötte, elmondható, hogy általánosságban igyekezett a fogyasztók részére korrekt, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, illetve a 2/2015. (III. 30.) NMHH Rendeletben foglaltaknak megfelelő válaszokat adni.

Az 1. kérdésre<sup>14</sup> adott válasz:

„Hivatkozási szám...

Tisztelt X. Y.!

Hivatkozva a ..... -én érkezett elektronikus levelére, az alábbiakban küldjük válaszukat. Szeretnénk tájékoztatni, hogy az Ön által említett tartozással kapcsolatos helyzetet akkor tudjuk megvizsgálni, ha megküldi az érintett (egykori) Vodafone-os előfizetés hívószámát vagy számlafizető azonosítóját, valamint ügyfélbiztonsági kódját. Az ügyfélbiztonsági kód 4, 5 vagy 6 számjegyből áll, és Ön adta meg szerződéskötéskor. A kódot a szerződésen is feltüntetjük.

Általánosságban arról tudjuk tájékoztatni, hogy ha egy előfizetésen tartozás keletkezik, és azt ügyfelünk nem egyenlíti ki felénk, az előfizetésen először korlátozzuk a szolgáltatást, ezután egyoldalúan felbontjuk azt, majd végső lépésként – amennyiben ügyfelünk értesítéseink ellenére sem rendezi az összeget – a kintlévőség kezelését átadhatjuk követeléskezelő partnereink egyikének. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a kiszámlázott tartozások nem évülnek el. Elévülési idő két dologra vonatkozik a számlázással kapcsolatosan: egyrészt az előfizetéseken bonyolított forgalom díját a szabályozás szerint a forgalom létrejöttét követően egy évig terhelhetjük (alapesetben ez a következő számlában megtörténik), másrészt ügyfeleink, ha nem értenek egyet a kiszámlázott díjakkal, szintén egy évig tehetnek panaszt nálunk az adott tétel terhelésétől számítva. Kérjük, a személyre szabott tájékoztatáshoz legyen szíves megküldeni nekünk a fenti adatokat!

Szíves megértését és együttműködését köszönjük! Bízunk abban, hogy hamarosan segítségére lehetünk!

Tisztelettel: ...”

---

<sup>13</sup>Kapcsolatfelvétel:

[https://www.vodafone.hu/belepes?authn\\_try\\_count=0&contextType=external&username=string&contextValue=%2Foam&password=sercure\\_string&challenge\\_url=https%3A%2F%2Fwww.vodafone.hu%2Fbelepes&request\\_id=3945037231571192524&locale=hu\\_HU&resource\\_url=http%253A%252F%252Fwww.vodafone.hu%252Fonline\\_ugyfelszolgalat%252F-%252FSzolgalatas%252FProfil](https://www.vodafone.hu/belepes?authn_try_count=0&contextType=external&username=string&contextValue=%2Foam&password=sercure_string&challenge_url=https%3A%2F%2Fwww.vodafone.hu%2Fbelepes&request_id=3945037231571192524&locale=hu_HU&resource_url=http%253A%252F%252Fwww.vodafone.hu%252Fonline_ugyfelszolgalat%252F-%252FSzolgalatas%252FProfil)

<sup>14</sup> 1.A szolgáltató lejárt követelést próbál behajtani, illetve érvényesíteni. Mennyi az elévülés ideje?

A 2. kérdésre<sup>15</sup> és a 3. kérdésre<sup>16</sup> adott válasz:

„Hivatkozási szám: .....

Tisztelt X. Y., kedves Ügyfelünk!

Hivatkozva a .....-én érkezett elektronikus levelére, az alábbiakban küldjük válaszunkat. Az Ön által leírtakkal kapcsolatosan akkor tudjuk teljes körűen tájékoztatni, ha rendelkezésünkre áll az érintett hívószám vagy számlafizető azonosító, valamint a hozzá tartozó ügyfélbiztonsági kód, azonban megkeresésében Ön nem adta meg ezeket az adatokat. Az ügyfélbiztonsági kód 4, 5 vagy 6 számjegyből áll, és Ön adta meg szerződéskötéskor. A kódot a szerződésen is feltüntetjük.

A tartozás miatti korlátozás megszüntetésével kapcsolatban arról tudjuk tájékoztatni, hogy ha elmaradás miatt korlátozzuk a szolgáltatást egy előfizetésen, a teljes körű szolgáltatást 72 órán belül állítjuk vissza onnantól számítva, hogy a tartozást fedező befizetést könyveltük az adott számlafizető azonosító egyenlegén. Ha ez az Ön esetében nem történt meg, arra kérjük, hogy a 1750-es telefonszámon (más hálózatról vagy külföldről +3612881750) legyen szíves felkeresni kockázatkezelési csoportunk munkatársait, akik hétköznap 8:30-20:00-ig érhetőek el! Második kérdésével kapcsolatban arról szeretnénk tájékoztatni, hogy lehetőség van a határozott idejű szerződés szüneteltetésére, minimum 1, maximum 6 hónapra. Ennek feltétele, hogy az előfizetés egyenlegén ne legyen lejárt tartozás. A felfüggesztés idejére Általános Szerződési Feltételeink alapján számlázhatnánk a havidíj 27%-át, de ettől jelenleg pozitívan térünk el, és nem számlázunk havidíjat ezen idő alatt. A határozott idejű szerződés időtartama a felfüggesztésben töltött idővel meghosszabbodik. Ha letelt a 6 hónap, és visszakapcsoltuk az előfizetést, 1 hónap elteltével újra kérheti a szüneteltetést, maximum újabb 6 hónapra. A szüneteltetést kizárólag az előfizetés tulajdonosa kérheti a 1270-es hívószámon elérhető ügyfélszolgálati számunkon.

Ha további kérdése van felénk előfizetésével kapcsolatban, a tájékoztatáshoz kérjük, küldje el nekünk válaszában az érintett telefonszámot vagy számlafizető azonosítót, valamint ügyfélbiztonsági kódot!

Szíves megértését és együttműködését köszönjük!

Tisztelettel: ...”

A 4. kérdésre<sup>17</sup> adott válasz:

„Hivatkozási szám: ...

Tisztelt ..., kedves Ügyfelünk!

Köszönjük, hogy felkereste ügyfélszolgálatunkat!

Szeretnénk tájékoztatni, hogy technikai panasz esetén első sorban vizsgálatot végzünk annak érdekében, hogy megoldást találhassunk a szolgáltatás minőségének javítására.

A kivizsgáláshoz a pontos cím, valamint egy adott telefonszámra vonatkozóan legalább három darab, öt napnál nem régebbi percre pontos időpont szükséges, amikor az érintett címen a szolgáltatás nem megfelelő működését tapasztalta. A pontos időpontok azért szükségesek, hogy a vizsgálat során megállapíthassuk, pontosan mikor, és mely állomásunk használata során tapasztalta a nem megfelelő működést, mivel a mobilszolgáltatás sajátossága, hogy térben is igen eltérő helyeken használhatják ügyfeleink a szolgáltatást. Kérjük, a hiányzó adatok megadásához szíveskedjen felhívni ügyfélszolgálatunkat a hálózaton belül díjmentesen hívható 1270-es telefonszámon, vagy szíveskedjen – az érintett hívószámnak, a hozzá tartozó ügyfélbiztonsági kódnak, és jelen elektronikus levelünk

---

<sup>15</sup> Korlátozásra került a szolgáltatás díjtarozás miatt, utóbb azonban ez rendezésre került. Öt nap eltelt, de még mindig nem került sor a korlátozás megszüntetésére. Jogosult-e ebben az esetben a fogyasztó pénzbeli kompenzációra?

<sup>16</sup> Határozott idejű előfizetői szerződés szüneteltetésére van-e lehetősége a fogyasztónak, és amennyiben van, úgy mi a szüneteltetés maximális időtartama?

<sup>17</sup> Mennyi időn belül élhet a fogyasztó azonnali felmondási jogával, abban az esetben, ha a mobilinternetet nem tudja igénybe venni (térerő hiányában) a lakóhelyén?

hivatkozási számának feltüntetésével – elküldeni az elektronikus levelünkhöz mellékelt panaszfelvételi adatlapot hiánytalanul kitöltve az alábbi elérhetőségeink egyikére: a +3612884270-es faxszámunkra, az [ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com) elektronikus levelezési címünkre!

A szerződésbontásra vonatkozó kérését a technikai panasz kivizsgálását követően tudjuk elbírálni. Szíves megértését és együttműködését köszönjük!

Tisztelettel: ...”

Az 5. kérdésre<sup>18</sup> adott válasz:

„Hivatkozási szám: ...

Tisztelt X. Y.!!

Köszönjük a mai napon érkezett megkeresését!

Amennyiben ügyfeleink cégünkkel határozott idejű szerződést kötnek, úgy annak érvényességi ideje alatti szerződésbontás esetén a kötbér megfizetése szükséges, melyet az Általános Szerződési Feltételek 12.6.12-es pontja alapján számlázunk.

„12.6.12. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai Utólag Fizető előfizetői jogviszony esetén Az Előfizető a 12 hónapos vagy 24 hónapos határozott időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésével a kapott kedvezményekre figyelemmel vállalja, hogy a szerződést a határozott idő lejárta előtt nem mondja fel, illetve nem követ el olyan szerződésszegést, amely alapján a Szolgáltató a szerződést felmondja, vagy a szolgáltatást korlátozza. Amennyiben az Előfizető a fenti kötelezettségeit megszegi, kötbért köteles fizetni. A fizetendő kötbér mértéke az Előfizető által igénybe vett kedvezménnyel egyezik meg. Az Előfizetők által igénybe vehető kedvezmények a következők lehetnek:

- a) a választott tarifacsomaggal vagy opciókkal nyújtott egyedi havi előfizetési díjnak a határozatlan idejű szerződés havi díjához képest számított kedvezményének mértéke (Ft-ban),
- b) flotta tarifacsomag esetén a választott tarifacsomaggal vagy opciókkal nyújtott egyedi havi előfizetési díjnak a Flotta alaptarifája csomag havi díjához képest számított kedvezményének mértéke
- c) belépési díjből nyújtott kedvezmény összege (Ft-ban).”

Az Általános Szerződési Feltételeink a vonatkozó jogszabályoknak megfelelnek.

Díjmentes szerződésbontást abban az esetben biztosítunk, ha határozatlan idejű szerződést szeretne felbontani.

Szíves megértését köszönjük!

Tisztelettel: ...”

#### • Tájékoztatás a vállalkozás további elérhetőségeiről

A vállalkozás leveleiben a kérdések tárgyától függően tájékoztatta a megkereséseket előterjesztő fogyasztókat a 1270-es hívószámon elérhető ügyfélszolgálati számáról, a szolgáltató egyes csoportjainak elérhetőségéről (pl.: kockázatkezelési csoport: 1750-es telefonszám) fax elérhetőségéről, valamint az ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címéről is ([ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com](mailto:ugyfelszolgalat.hu@vodafone.com)).

---

<sup>18</sup>Milyen esetekben nem alkalmazhat jogkövetkezményt a szolgáltató, előfizetői szerződés felmondása esetén (és ezt melyik törvényben találja meg a fogyasztó)?

### 3. Telenor Magyarország Zrt.<sup>19</sup>

- **Válaszadás határideje:**

A szolgáltató haladéktalanul, a megkereséseket követően visszaigazoló üzenetet küldött - az eredeti kérdéseket tartalmazó levelek szövegének feltüntetésével - minden esetben. A válaszlevelekben a szolgáltató jelezte, hogy a vállalkozás munkatársa hamarosan felveszi majd a kapcsolatot a fogyasztóval. Az első kérdést illetően a visszaigazoló válaszlevélén kívül utóbb nem küldött írásbeli választ a vállalkozás. Négy kérdést illetően viszont - minden esetben 30 napon belül - válaszolt a szolgáltató a hozzá intézett megkeresésekre.

- **Szükséges-e a fogyasztónak további adatokat is megadnia a vállalkozás részére?**

Igen. Általánosságban itt is megállapítható, hogy a szolgáltató a bővebb, illetve pontosabb tájékoztatást további adatok - pl. az érintett előfizetés azonosításához szükséges adatok (előfizetés hívószáma, számlafizető azonosító, ügyfélbiztonsági kód stb.) - megadásához kötötte, szinte minden esetben.

- **A feltett kérdésekre adott válaszok értékelése**

Itt is elmondható, hogy bár a szolgáltató minden esetben a teljes körű tájékoztatást további adatok megadásához kötötte, ennek ellenére igyekezett a felvetett problémákat illetően a fogyasztók részére világos, általános jellegű információkkal szolgálni.

Az 1. kérdésre<sup>20</sup> adott válasz:

*Tisztelt Ügyfelünk!*

*Megtisztelő levelét köszönettel fogadtuk. Munkatársunk hamarosan felveszi Önnel a kapcsolatot.*

*Üzenetének adatai az alábbiak: ...*

*Elküldött üzenet szövege: ...*

*Engedje meg, hogy szíves figyelmébe ajánljuk honlapunkról elérhető gyakran feltett kérdéseket és a hozzá tartozó válaszokat: <http://www.telenor.hu/ugyfelszolgalat/>*

*Visszajelzésünkig kérjük megértő türelmét.*

*Köszönjük!*

*Telenor Internet Ügyfélszolgálat*

A 2. kérdésre<sup>21</sup> és a 3. kérdésre<sup>22</sup> adott válasz:

*„Tisztelt X. Y.!*

*Köszönjük, hogy levelével hozzánk fordult.*

---

<sup>19</sup> Kapcsolatfelvétel: <https://www.telenor.hu/uzleti-ugyfelszolgalat/online-ugyfelszolgalat>

Megjegyzés: A MyTelenor internetes ügyfélszolgálat felületére történő belépéshez regisztrálni kellett a szolgáltató oldalán.

<sup>20</sup> A szolgáltató lejárt követelést próbál behajtani, illetve érvényesíteni. Mennyi az elévülés ideje?

<sup>21</sup> Korlátozásra került a szolgáltatás díjtartozás miatt, utóbb azonban ez rendezésre került. Öt nap eltelt, de még mindig nem került sor a korlátozás megszüntetésére. Jogosult-e ebben az esetben a fogyasztó pénzbeli kompenzációra?

<sup>22</sup> Határozott idejű előfizetői szerződés szüneteltetésére van-e lehetősége a fogyasztónak, és amennyiben van, úgy mi a szüneteltetés maximális időtartama?

Sajnáljuk, hogy szolgáltatásainkkal kapcsolatban problémát tapasztal. Adminisztrációs rendszerünkben a panaszolt telefonszám beazonosítása sikertelen volt, a levélben megadott jelszó nem megfelelő.

2017. ....-én a +3620/432-1516-os GSM számon felvettük a kapcsolatot a telefonszám használójával azonosítás és egyeztetés céljából. Rögzített beszélgetés során elhangzott a panaszbejelentésről nem tudnak, problémát nem jeleztek részünkre. Az első pontban leírt panaszát a fentiekben leírtak miatt vizsgálni sajnos nem tudtuk. Ha bejelentése továbbra is aktuális, kérjük, válaszlevélben jelezze felénk telefonos elérhetőséggel, érintett előfizetés számával és hozzá tartozó ügyfélbiztonsági jelszóval, vagy hívja Telefonos Ügyfélszolgálatunkat.

A második pontban leírt szüneteltetés lehetősége (eseti díját - bruttó 2.125 Ft - a felfüggesztést követően elkészülő számlában terheljük ki) az alábbi feltételekkel vehető igénybe:

1. kizárólag aktív státuszú előfizetés esetében
  2. a visszakapcsolás telefonon, személyesen, vagy írásban kérhető
  3. visszakapcsolásra kizárólag jelszóval történt beazonosítással van lehetőség
  4. hűségnyilatkozattal rendelkező ügyfelünk 1 alkalommal, maximum 6 hónapos időtartamra kérheti ugyanazon hűségidőszak alatt, kötbérfizetési kötelezettség nélkül
  5. újabb határozott idejű szerződés (hűségvállalás) kötését követően újabb 1 alkalommal történő szüneteltetésre van lehetőség a kötbér terhelése nélkül
  6. a határozott időtartamú szerződést a visszakapcsolás dátumától kezdve meghosszabbítjuk a szünetelés időtartamával, vagy a szerződésből a szünetelés kérését megelőzően hátralevő időtartammal (amennyiben ez kevesebb, mint a szünetelés időtartama)
  7. amennyiben ügyfelünk korábban már kérte a határozott időtartamú szerződés ideje alatt a szünetelést, második alkalommal történő szünetelés esetén a hűségvállalás miatti kötbért kiterheljük
  8. amennyiben ügyfelünk nem kéri az előfizetés visszakapcsolását, a szüneteltetés kérését követő 6 hónap elteltével az előfizetést automatikusan visszakapcsolásra kerül, kötbért nem terhelünk, ettől az időponttól teljes havidíjat számlázunk
  9. ha az előfizetés a szüneteltetés alatt díj nemfizetése miatt korlátozásra kerül, akkor kizárólag a teljes tartozás megfizetését követően kapcsolható vissza, valamint visszakapcsolási díjat kell fizetni
  10. a szüneteltetés megszüntetése után a szolgáltatások havidíját nem időarányosan számlázzuk, és a teljes hónapra jutó kedvezményt felhasználhatja ügyfelünk a tört hónapban is
- A felfüggesztés ideje alatt nem számlázzuk ki a tarifacsomagjának megfelelő havidíjat, azonban a felfüggesztés díjköteles a szüneteltetés harmadik hónapjától, melynek összege bruttó 1.145,- Ft/hó.

A felfüggesztés kérhető az alábbi csatornákon:

- Telenor Értékesítési Pontjainkon (<http://www.telenor.hu/elerhetoseg/uzletkereso>),
- Telefonos Ügyfélszolgálatunkon (a 1220-as számon) jelszóval,
- írásban, a 06 1 4646 111-es faxszámon vagy levélben (2045 Törökbálint, Pannon út. 1.).

A szolgáltatásról összefoglalót honlapunk

<https://www.telenor.hu/ugyintezes/tudnivalok/adatmodositas/szuneltetes> oldalán olvashat.

Amennyiben szolgáltatásainkkal kapcsolatban, a későbbiekben további kérdései, esetlegesen panaszai merülnének fel, a 1220-as telefonszámon éjjel-nappal elérheti Telefonos Ügyfélszolgálatunkat, melynek hívása hálózatunkon belül díjmentes.

Szolgáltatásainkkal a jövőben is rendelkezésére állunk.”

A 4. kérdésre<sup>23</sup> adott válasz:

„Tisztelt X. Y.!

---

<sup>23</sup> Mennyi időn belül élhet a fogyasztó azonnali felmondási jogával, abban az esetben, ha a mobilinternetet nem tudja igénybe venni (térerő hiányában) a lakóhelyén?

Köszönjük, hogy bejelentésével hozzánk fordult, ezáltal lehetőséget biztosítva arra, hogy részletes tájékoztatást adjunk. Az érintett bejelentés alapján az előfizetés beazonosítása sikertelen volt. Technikus kollégánk .....-án a .....-es telefonszámon adategyeztetés céljából kereste Önt többször, sajnos sikertelenül.

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) 2.3. pontja szerint „A Telenor a Szolgáltatást kizárólag Magyarország területén, a mindenkori lefedettségi területen nyújtja. A hálózat kiépítettségéről rendszeresen, kültéri lefedettségi térképpel informálja Előfizetőit. Az Előfizető a Telefonos Ügyfélszolgálat (1220) felhívásával is tájékozódhat az éppen fennálló lefedettségi adatokról, valamint erről a Telenor Értékesítési Pontjai is tájékoztatást tudnak nyújtani.

Ehhez képest helyenként előfordulhatnak olyan eltérések (a mobil szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre –, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a Szolgáltatás minőségének következményei, és amelyekért a Telenornak nem áll módjában felelősséget vállalni.”

Az ÁSZF-ben foglaltak kiegészítéseként szeretnénk megjegyezni, hogy a rádióátvitel korlátaira és a mobil rádiótelefon-hálózat működési sajátosságaira tekintettel nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésnek, amennyiben meghatározott területeken az alapszolgáltatás elérhetősége korlátozott vagy lehetetlen – akár azáltal is, hogy a Szolgáltató egyes bázisállomásait megszünteti.

Hatályos ÁSZF-ünket megtalálhatja a

<http://www.telenor.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek> weboldalunkon (a dokumentum megtekintéséhez PDF olvasó / böngésző beépülő szükséges).

Kérjük, hogy amennyiben mindezek ellenére szeretné az érintett Előfizetői szerződést megszüntetni – nyilatkozatokban foglalt kötbér (ek) terhelése mellett -, rendelkezék az alábbiak szerint:

- Szóban a Szerződés adminisztrációs csoport felhívásával: a megszüntetés e módjával kizárólag azon egyéni (lakossági) előfizető élhet, aki a Telefonos Ügyfélszolgálaton (1220) munkanapokon 9-17 óra között elérhető Szerződésadminisztrációs csoportot felhívja. Amennyiben az egyéni Előfizető így kéri az Előfizetői Szerződés megszüntetését, akkor a hívás során szükséges megadnia az Előfizetéséhez tartozó ügyfélszolgálati jelszavát, a megszüntetendő előfizetői hívószámot és azt a napot, amikortól a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni (megszüntetés dátuma).
- Személyesen a Telenor bármelyik Értékesítési Pontján írásban, felmondó nyilatkozat aláírásával.
- Írásban, levélben: Amennyiben az Előfizető így kéri az Előfizetői Szerződés megszüntetését, akkor a megszüntetési kérelemre szerepelnie kell a megszüntetendő előfizetői hívószámának, a Telenor azonosítónak, a megszüntetés dátumának és az Előfizető aláírásának (üzleti, intézményi Előfizető esetében a képviselőre jogosult aláírásának).
- Elektronikus levél útján: Az ilyen módon benyújtott megszüntetési kérelmet legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással kell ellátni, a levél tartalmára vonatkozóan pedig az előző pontban foglaltak az irányadóak.

Felhívjuk figyelmét, hogy a szerződés megszüntetésekor az összes nyitott számlája (valamint a kötbérek összege) esedékessé válik.

Amennyiben a későbbiekben bármilyen problémát tapasztal a hálózatunk, szolgáltatásaink működésével kapcsolatban, lehetősége van jelezni azt a 1220-as – Telenor irányából díjmentesen hívható – Telefonos Ügyfélszolgálatunkon is (külföldről: [+3620/200-0000](tel:+36202000000) – hívását normál hazai szám hívásaként számlázzuk).”

Az 5. kérdésre<sup>24</sup> adott válasz:

„Tisztelt X. Y.!

---

<sup>24</sup>Milyen esetekben nem alkalmazhat jogkövetkezményt a szolgáltató, előfizetői szerződés felmondása esetén (és ezt melyik törvényben találja meg a fogyasztó)?

Köszönjük, hogy levelével hozzánk fordult, ezzel is lehetővé téve számunkra, hogy tájékoztathassuk Önt. A Telenor Általános Szerződési Feltétele rendelkezik az Előfizető általi rendes, illetve rendkívüli felmondással kapcsolatban.

A hatályos ÁSZF 12.4.2. pontja tartalmazza a fentieket (<https://www.telenor.hu/upload/letoltes/usz/telenor-aszf-2017-03-07.pdf>). Szolgáltatásainkkal továbbra is állunk rendelkezésére. Tisztelettel...

#### • **Tájékoztatás a vállalkozás további elérhetőségeiről**

A vállalkozás leveleiben a kérdések tárgyától függően tájékoztatta a megkereséseket előterjesztő fogyasztókat a 1220-as - Telenor irányából díjmentesen hívható - Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségéről, valamint faxszámról, illetve a szolgáltató levelezési címéről.

### 4.UPC Magyarország Kft.<sup>25</sup>

#### • **Válaszadás határideje**

Gyorsan, a megkeresést követő egy héten belül, - tehát a válaszadásra nyitva álló 30 napon belül - iktatószámmal és ügyfélszámmal ellátott üzenetekben válaszolt a vállalkozás minden alkalommal a fogyasztóknak.

#### • **Szükséges-e a fogyasztónak további adatokat is megadnia a vállalkozás részére?**

Igen, ugyanis a vállalkozás minden válaszlevelében arra hivatkozott, hogy beazonosítás hiányában nem tud információval szolgálni a feltett kérdést illetően. A szolgáltató konkrétan nem válaszolt a feltett kérdésekre, illetve általánosságban sem nyújtott tájékoztatást, egy alkalommal hivatkozott az általános szerződési feltételeiben foglaltakra.

#### • **A feltett kérdésekre adott válaszok értékelése**

A feltett kérdésekre sem konkrét, sem általános válaszokat nem adott a vállalkozás.

Az 1. kérdésre<sup>26</sup> adott válasz:

„Iktatószám: ...

Ügyfélszám: ...

Ügyintéző:...

Dátum...

Tisztelt X. Y.!

....-én érkezett megkeresése alapján tájékoztatjuk, hogy beazonosítás hiányában nem tudunk információval szolgálni.

Kérjük, amennyiben tudja az ügyfélszámát vagy a szolgáltatás címét, úgy írja meg nekünk.

Minden további kérdésével kapcsolatban szívesen fogadjuk megkeresését a [www.upc.hu/email](http://www.upc.hu/email) oldalunkon vagy a 06/1-798-88-88-as számon.

Tisztelettel...

<sup>25</sup> <http://ugyfelszolgalat.upc.hu/app/ask/c/98>

<sup>26</sup> A szolgáltató lejárt követelést próbál behajtani, illetve érvényesíteni. Mennyi az elévülés ideje?

A 2. kérdésre<sup>27</sup> és a 3. kérdésre<sup>28</sup> adott válasz:

„Iktatószám: ...

Ügyintéző: ...

Dátum ...

Tisztelt X.Y.!

...-én érkezett megkeresése alapján tájékoztatjuk, hogy az előfizetését nem tudtuk beazonosítani, így sajnos nem tudunk segíteni Önnek. Kérjük, a beazonosítás érdekében küldje meg a pontos szolgáltatási címet és az ügyfélazonosítóját.

Együttműködését köszönjük.

Minden további kérdésével kapcsolatban szívesen fogadjuk megkeresését a [www.upc.hu/email](http://www.upc.hu/email) oldalunkon vagy a 1221-es számon.

Tisztelettel: ...”

A 4. kérdésre<sup>29</sup> adott válasz:

„Iktatószám: ...

Ügyfélszám: ...

Ügyintéző: ...

Dátum

Tisztelt X. Y.!

....-án érkezett megkeresése alapján tájékoztatjuk, hogy a megadott telefonos elérhetőségen nem tudtuk Önt elérni. Számítógépes nyilvántartásunkban az Ön által megadott adatok alapján szolgáltatást nem találtunk. Kérjük amennyiben aktuális a kérése vegye fel a kapcsolat kollégáinkkal a 1221-es telefonszámon.

Minden további kérdésével kapcsolatban szívesen fogadjuk megkeresését a [www.upc.hu/email](http://www.upc.hu/email) oldalunkon vagy a 1221-es számon.

Tisztelettel: ...”

Az 5. kérdésre<sup>30</sup> adott válasz:

„Iktatószám: ...

Ügyfélszám: ...

Ügyintéző: ...

Dátum

Tisztelt X. Y.!

...-án érkezett megkeresése alapján tájékoztatjuk, hogy a jogkövetkezményeket egyes esetekre leírva az ÁSZF-ünk tartalmazza, melyet megtalál a [www.upc.hu](http://www.upc.hu) oldalunkon.

Megkeresését köszönjük!

Minden további kérdésével kapcsolatban szívesen fogadjuk megkeresését a [www.upc.hu/email](http://www.upc.hu/email) oldalunkon vagy a 1221-es számon.

Tisztelettel: ...”

---

<sup>27</sup> Korlátozásra került a szolgáltatás díjtartozás miatt, utóbb azonban ez rendezésre került. Öt nap eltelt, de még mindig nem került sor a korlátozás megszüntetésére. Jogosult-e ebben az esetben a fogyasztó pénzbeli kompenzációra?

<sup>28</sup> Határozott idejű előfizetői szerződés szüneteltetésére van-e lehetősége a fogyasztónak, és amennyiben van, úgy mi a szüneteltetés maximális időtartama?

<sup>29</sup> Mennyi időn belül élhet a fogyasztó azonnali felmondási jogával, abban az esetben, ha a mobilinternetet nem tudja igénybe venni (térerő hiányában) a lakóhelyén?

<sup>30</sup> Milyen esetekben nem alkalmazhat jogkövetkezményt a szolgáltató, előfizetői szerződés felmondása esetén (és ezt melyik törvényben találja meg a fogyasztó)?



• **Tájékoztatás a vállalkozás további elérhetőségeiről**

A szolgáltató minden levelében feltüntette, hogy további megkereséseikkel hova tudnak fordulni a fogyasztók. ([www.upc.hu/email](http://www.upc.hu/email) oldal, illetve a 1221-es hívószám).

**5.DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.<sup>31</sup>**

• **Válaszadás határideje**

A szolgáltató a megkeresésekre az első három kérdésnél 15 napot meghaladva, de a válaszadásra előírt 30 napon belül válaszolt. A negyedik és az ötödik kérdés esetében 30 napot meghaladóan válaszolt, melyért válaszleveleiben szíves elnézését kérte a fogyasztóktól.

• **Szükséges-e a fogyasztónak további adatokat is megadnia a vállalkozás részére?**

Igen. Megállapítható, hogy a szolgáltató általában további adatok megadását kérte a fogyasztóktól, arra való hivatkozással, hogy az előfizetői szerződést nem tudta beazonosítani a rendelkezésre álló információk alapján.

• **A feltett kérdésekre adott válaszok értékelése**

A feltett kérdésekre sem konkrét, sem általános válaszokat nem adott jellemzően a vállalkozás. Egy esetben az általános szerződési feltételeire hivatkozott a vállalkozás, míg egy másikban előadta, hogy a mobilinternet szolgáltatás felmondására személyes ügyfélszolgálati irodában van lehetőség.

Az 1. kérdésre<sup>32</sup> adott válasz:

„Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönettel vettük megkeresését!

Tájékoztatjuk, hogy a rendelkezésünkre álló információ alapján nem tudjuk Előfizetői Szerződését beazonosítani.

Kérjük, hogy kérése kivizsgálása érdekében szíveskedjen részünkre a beazonosításhoz szükséges szerződésszámot megküldeni kérése, esetleges panaszja ismétlése mellett vagy 00-24 óráig rendelkezésére álló telefonos ügyfélszolgálatunknak kérését ismételten jelezni.

Együttműködését köszönjük!

Tisztelettel: ...”

A 2. kérdésre<sup>33</sup> és a 3. kérdésre<sup>34</sup> adott válasz:

„Tisztelt Ügyfelünk!

Köszönettel vettük megkeresését!

---

<sup>31</sup> Kapcsolatfelvétel: <http://digi.hu/ugyintezes/elerhetosegek/ertesitesipontok?province=BU>

<sup>32</sup> A szolgáltató lejárt követelést próbál behajtani, illetve érvényesíteni. Mennyi az elévülés ideje?

<sup>33</sup> Korlátozásra került a szolgáltatás díjtarozás miatt, utóbb azonban ez rendezésre került. Öt nap eltelt, de még mindig nem került sor a korlátozás megszüntetésére. Jogosult-e ebben az esetben a fogyasztó pénzbeli kompenzációra?

<sup>34</sup> Határozott idejű előfizetői szerződés szüneteltetésére van-e lehetősége a fogyasztónak, és amennyiben van, úgy mi a szüneteltetés maximális időtartama?

*Tájékoztatjuk, hogy a rendelkezésünkre álló információ alapján nem tudjuk Előfizetői Szerződését beazonosítani.*

*Kérjük, hogy kérése kivizsgálása érdekében szíveskedjen részünkre a beazonosításhoz szükséges szerződésszámot megküldeni kérése, esetleges panaszja ismétlése mellett vagy 00-24 óráig rendelkezésére álló telefonos ügyfélszolgálatunknak kérését ismételten jelezni.*

*Együttműködését köszönjük!*

*Tisztelettel: ...”*

A 4. kérdésre<sup>35</sup> adott válasz:

*„Tisztelt Előfizetőnk!*

*Szíves elnézését kérjük késői válaszukért!*

*Köszönettel vettük Társaságunkhoz érkezett megkeresését.*

*Tájékoztatjuk, hogy mobilinternet szolgáltatás felmondására személyes ügyfélszolgálati irodában van lehetőség.*

*Szolgáltatásainkkal kapcsolatban bármilyen jellegű kérdése van, kérjük, forduljon bizalommal telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a 1272-es helyi tarifával hívható telefonszámon, ahol kollégáink készséggel állnak az Ön rendelkezésére, vagy e-mailben az [ugyfelszolgalat@digikabel.hu](mailto:ugyfelszolgalat@digikabel.hu) e-mail címen.*

*Köszönjük megértését!*

*Tisztelettel: ...”*

Az 5. kérdésre<sup>36</sup> adott válasz: máj 10

*„Tisztelt Előfizetőnk!*

*Szíves elnézését kérjük késői válaszukért!*

*Köszönettel vettük Társaságunkhoz érkezett megkeresését.*

*Kérjük pontosítsa megkeresést, hogy tájékoztathassuk önt.*

*Az előfizetői szerződések megszüntetésével kapcsolatos információk az Általános Szerződési Feltételeink 12. pontjában tekinthetők meg.*

*Szolgáltatásainkkal kapcsolatban bármilyen jellegű kérdése van, kérjük forduljon bizalommal telefonos ügyfélszolgálatunkhoz a 1272-es helyi tarifával hívható telefonszámon, ahol kollégáink készséggel állnak az Ön rendelkezésére, vagy e-mailben az [ugyfelszolgalat@digikabel.hu](mailto:ugyfelszolgalat@digikabel.hu) e-mail címen.*

*Köszönjük megértését!*

*Tisztelettel: ...”*

#### **• Tájékoztatás a vállalkozás további elérhetőségeiről**

A szolgáltató minden levelében hivatkozott telefonos ügyfélszolgálatára, illetve két esetben fel is tüntette pontosan a helyi tarifával hívható telefonos ügyfélszolgálatnak az elérhetőségét (1272). Két esetben külön felhívta a fogyasztó figyelmét az ügyfélszolgálat elektronikus elérhetőségére ([ugyfelszolgalat@digikabel.hu](mailto:ugyfelszolgalat@digikabel.hu)).

---

<sup>35</sup> Mennyi időn belül élhet a fogyasztó azonnali felmondási jogával, abban az esetben, ha a mobilinternetet nem tudja igénybe venni (térerő hiányában) a lakóhelyén?

<sup>36</sup> Milyen esetekben nem alkalmazhat jogkövetkezményt a szolgáltató, előfizetői szerződés felmondása esetén (és ezt melyik törvényben találja meg a fogyasztó)?

## 7.Összegzés, konklúzió

A teszt eredményét illetően vegyes tapasztalatokkal gazdagodott az Egyesület. Mindenképpen pozitív és kiemelendő, hogy a hírközlési szolgáltatók egyetlen kivétellel a fogyasztói megkeresések megválaszolására előírt határidőben, azaz 30 napon belül küldtek válaszlevelet a kérdéseket feltevő fogyasztóknak. (Egyebekben az említett érintett szolgáltató is csupán öt megkeresés közül két esetben lépte túl néhány nappal a 30 napot). Szintén pozitívként értékelendő, hogy több esetben hivatkoztak arra a szolgáltatók, hogy közvetlen, telefonos kapcsolatfelvételt is kezdeményeztek, illetve megpróbáltak haladéktalanul a megkeresést előterjesztővel. A fogyasztók vállalkozásokba vetett bizalmát pedig az a tény erősítheti, hogy a vállalkozások nagy gondot fordítottak arra szinte kivétel nélkül minden esetben, hogy válaszleveleikben részletesen feltüntessék további elérhetőségeik pontos adatait. Egy vállalkozás az illetékes békéltető testületek, illetve járási hivatalok, valamint a Média és Hírközlési Biztos és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elérhetőségeire is külön felhívta a fogyasztók figyelmét.

A legnagyobb negatívum a teszt során annak a felismerése volt, hogy a megkeresett hírközlési szolgáltatók konkrét (előfizetői, illetve felhasználói) adatok hiányában nem nyújtottak tájékoztatást az adott, felvetett problémát illetően a fogyasztóknak. Néhány vállalkozás, bár ugyancsak további adatok megadását kérte, általánosságban igyekezett információval szolgálni ezekben az esetekben. Nagy általánosságban azonban kijelenthető, hogy konkrét válaszokat nem kaptak megkereséseikre a fogyasztók. Az ötödik kérdést<sup>37</sup> illetően például egy alkalommal sem érkezett egyik szolgáltatótól sem olyan válasz, mely megnevezte volna az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényt. Az Egyesület álláspontja szerint a tudatos fogyasztói magatartást nagyban segítené, ha a fogyasztók tudomást szereznének a szolgáltatóktól azokról a jogszabályokról is, melyek ismerete segítheti őket a hírközlési területen megkötött szerződéseikkel, illetve az általuk igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Az Egyesület bízik abban, hogy jelen teszt eredménye is hozzájárulhat végső soron ahhoz, hogy az infokommunikációs szektorban egy - mind a fogyasztók, mind a szolgáltatók részéről - megbízható és kiszámítható rendszer valósuljon meg Magyarországon.

Budapest, 2017. május 26.

---

<sup>37</sup> *Milyen esetekben nem alkalmazhat jogkövetkezményt a szolgáltató, előfizetői szerződés felmondása esetén (és ezt melyik törvényben találja meg a fogyasztó)?*