

345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet

az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről

A Kormány az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 182. §-a (2) bekezdésének g) pontjában kapott felhatalmazás alapján a következőket rendeli el:

1. § (1) A rendelet hatálya kiterjed

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltatókra (a továbbiakban: szolgáltatók),
- b) a Nemzeti Hírközlési Hatóságra (a továbbiakban: hatóság).

(2) E rendelet szabályait kizárólag az előfizetői szolgáltatásokra kell alkalmazni.

2. § E rendelet alkalmazásában:

a) *szolgáltatásminőség*: a szolgáltatási képességek azon együttes hatása, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza. A gyakorlatban a szolgáltatási képességekre vonatkozó, objektívan mérhető minőségi mutatókkal jellemezhető;

b) *szolgáltatásminőségi követelmény*: a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (a továbbiakban: ÁSZF) meghatározott olyan célértékek, amelyek mindegyikének teljesülése vagy túlteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás megfelelőnek, illetve bármelyikének alulteljesülése esetén csökkent értékűnek minősül;

c) *szolgáltatásminőségi minimálkövetelmény*: a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott olyan minimálértékek, amelyek bármelyikének alulteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás igénybe nem vehetőnek minősül;

d) *megfelelőség igazolás*: az a dokumentum, amely a szolgáltatásminőségi követelmények ellenőrzésére vonatkozó eljárás alapján igazolja, hogy a szolgáltatás megfelel-e a szolgáltatás minőségi követelményeknek.

3. § (1) A szolgáltatásminőségi követelmények közé tartozik különösen, hogy a szolgáltató

a) szolgáltatása, illetőleg hálózata megfelel az ezekre vonatkozóan jogszabályban meghatározott műszaki követelményeknek,

b) forgalm mérésen alapuló számlázása esetén számlázási rendszere megfeleljen a *2. számú mellékletben* foglalt követelményeknek.

(2) A szolgáltató legalább az *1. számú mellékletben* foglalt minőségi mutatókra köteles a szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelményt tartalmazó célértéket meghatározni az ÁSZF-jében.

(3) A szolgáltató az ÁSZF-jében célértékkel, illetve minimálértékkel szerepeltetett egyéb minőségi mutatókat úgy köteles megválasztani, hogy ezeket az adatokat a fogyasztók összehasonlíthassák az azonos jellegű szolgáltatást nyújtó más szolgáltatók adataival.

4. § (1) A szolgáltató minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést köteles megtenni annak érdekében, hogy szolgáltatása megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek.

(2) A szolgáltató az e jogszabályban, illetve ÁSZF-jében meghatározott összes minőségi mutató vonatkozásában köteles ellenőrzést folytatni, és legalább évente gondoskodni a szolgáltatás megfelelőségének igazolásáról.

(3) Ha az ellenőrzés a szolgáltatás megfelelőségét nem igazolja, a szolgáltatónak a minőség helyreállítása végett haladéktalanul intézkednie kell. A helyreállítási munka végeztével a korábban alulteljesített minőségi mutató ellenőrzését meg kell ismételni.

(4) A szolgáltatás megfelelőségének ellenőrzését követő 30 napon belül a szolgáltató köteles ügyfélszolgálatán, illetve internetes honlapján és a szokásos módon közzétenni annak eredményét, legalább az *1. számú mellékletben* meghatározott mutatók számszerű adataival, valamint a *4. számú mellékletben* megjelölt információkkal.

5. § (1) A szolgáltató minden év január 31-ig köteles a hatósághoz benyújtani az általa nyújtott szolgáltatások megfelelőségének az előző naptári évre vonatkozó, hitelt érdemlő igazolását abban az esetben, ha a tárgyévben legalább féléves időtartamban ténylegesen szolgáltatást nyújtott.

(2) A szolgáltatás megfelelősége a hatóság felé hitelt érdemlően

a) a szolgáltató által - belső szolgáltatás ellenőrzésére alapozva - a saját felelősségére kiadott megfelelőségi nyilatkozattal, vagy

b) ha a szolgáltató ISO szabványoknak megfelelően tanúsított olyan minőségirányítási rendszert működtet, amely a szolgáltatás - jelen rendelet szerinti - minőségének a szolgáltató általi ellenőrzésére is kiterjed, abban az esetben az (1) bekezdés szerinti tárgyidőszakban érvényes ISO tanúsítvánnyal, valamint a szolgáltató által a belső szolgáltatás ellenőrzésére alapozva kiadott megfelelőségi nyilatkozattal, vagy

c) az informatikai és hírközlési miniszter által kijelölt tanúsító szervezet által kiállított megfelelőség tanúsítvánnyal, illetőleg tanúsítás felülvizsgálati jelentéssel igazolható.

(3) A megfelelőségi nyilatkozat minimális tartalmi elemeit a 3. számú melléklet határozza meg.

(4) A hatóság a 3. § (2) bekezdése szerint az ÁSZF-ben rögzített mutatókat, valamint az (1) bekezdés szerint benyújtott igazolásokat piacfelügyeleti tevékenysége során felhasználhatja a tényállás tisztázására. A hatóság a megfelelőség igazolására elektronikus adatlapot vagy internetes adatbeviteli lehetőséget rendszeresíthet, amelyet a kötelezettség teljesítésére meghatározott határidő kezdete előtt legalább 1 hónappal köteles az internetes honlapján közzétenni.

6. § (1) Az 5. § (2) bekezdésének a) és b) pontja szerinti esetekben a szolgáltatónak minden megfelelőség igazoláshoz műszaki dokumentációt kell kidolgoznia, és a hatóság részére csatolnia.

(2) Az (1) bekezdés szerinti műszaki dokumentációnak magába kell foglalnia különösen:

a) a szolgáltatás leírását, valamint - forgalom mérésen alapuló számlázás esetén - a számlázási rendszernek a 2. számú mellékletben foglaltak szerinti leírását;

b) a vállalt és teljesített minőségi mutatókat és azok belső vizsgálatának módszerét;

c) a vizsgálati tervet, a felhasznált forrásadatokat;

d) a vizsgálati jegyzőkönyveket, azok kiértékelését, a származtatott eredményeket és azok származtatásának módját;

e) a 4. § (3) bekezdése szerinti esetben a tett intézkedésről és a megismételt ellenőrzés eredményéről készült jegyzőkönyvet;

f) a szolgáltató által - a belső ellenőrzéssel összefüggésben - közzétett, a szolgáltatás megfelelőségével kapcsolatos tájékoztatók, közlemények és az ellenőrzéskor hatályos ÁSZF egy példányát.

(3) A szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti műszaki dokumentációt a megfelelőség igazolás kiadásától számított öt évig a hatóság számára rendelkezésre bocsátható módon, ellenőrzés céljából meg kell őriznie.

7. § (1) A szolgáltatás minőségével kapcsolatos kötelezettségek teljesítését a hatóság piacfelügyeleti tevékenysége körében ellenőrzi. Az ellenőrzést az 5. § (2) bekezdésének a) pontja szerinti megfelelőség igazolásokkal összefüggésben rendszeresen végzi, a b)-c) pont szerinti igazolásokkal összefüggésben ellenőrzést végezhet.

(2) Ha a szolgáltató a szolgáltatás megfelelőségét hitel érdemlően nem igazolja, vagy ha az igazolás benyújtását elmulasztja, a hatóság piacfelügyeleti eljárás keretében az Eht. 68. §-ának (2) bekezdésére is figyelemmel, az Eht. 68. §-ának (3) bekezdése alapján szankciót alkalmazhat vagy köteles alkalmazni abban az esetben, ha a megfelelőség igazolást a hatóság erre vonatkozó határidőt tartalmazó felhívását követően sem támasztják alá a piacfelügyeleti eljárás során tapasztalt tényadatok.

Záró rendelkezések

8. § (1) Ez a rendelet - az 5. § (1) bekezdése kivételével - a kihirdetést követő 15. napon lép hatályba. Az 5. § (1) bekezdése 2005. február 1-jén lép hatályba.

(2) A rendelet hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti

a) az egyes távközlési előfizetői szerződéseknek a fogyasztók védelmével és a szolgáltatás minőségével összefüggő feltételeiről, illetőleg a hatósági minőségfelügyeletről szóló 29/1997. (XII. 20.) KHVM rendelet,

b) a távközlési építmények engedélyezéséről és ellenőrzéséről szóló 29/1999. (X. 6.) KHVM rendelet 26. §-a (5) bekezdése, valamint

c) a frekvencialekötés és -használat díjáról szóló 6/1997. (IV. 22.) KHVM rendelet és egyéb hírközlést érintő jogszabályok módosításáról szóló 13/1998. (V. 27.) KHVM rendelet 11. §-ának (2) bekezdése és 5. számú melléklete.

(3) Ez a rendelet a következő uniós jogi aktusnak való megfelelést szolgálja:

- az Európai Parlament és a Tanács 2002/22/EK irányelve az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról.

1. számú melléklet a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelethez

1. A szolgáltató az ÁSZF-jében köteles a szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelményt megadni, legalább az alábbi minőségi mutatókra:

- a) szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje;
- b) a bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje;
- c) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje;
- d) szolgáltatás rendelkezésre állása.

2. Telefonszolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon kívül:

- a) sikertelen hívások aránya;
- b) hívás felépítési idő;
- c) kezelő, hibafelvevő válaszüzeje;
- d) adatátvitelre irányuló másodlagos felhasználásra vonatkozóan a bit hibaarány hozzáférési vonalanként.

A további minőségi mutatók tekintetében az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás részletes feltételeiről és műszaki követelményeiről szóló 8/2004. (IV. 20.) IHM rendelet az irányadó.

3. Internet és egyéb adatátviteli szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon kívül:

- a) a szolgáltatás rendellenes szünetelése:

A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben	a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen
	b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen

- b) garantált fel- és letöltési sebesség;
- c) bit hibaarány hozzáférési vonalanként.

4. Műsorelosztó szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon kívül:

- a) vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton;
Mérési módszer: a mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel.
- b) az elosztott televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain;
Mérési módszer: a mutatót az előfizető átadási pontján spektrumanalizátorral kell mérni.
- c) vivő/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain.
Mérési módszer: a mutatót az előfizető átadási pontján mérővevővel kell mérni.

2. számú melléklet a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelethez

I. A számlázási rendszer zártságára, jogosulatlan hozzáférés elleni védeltségére és a díjazás hitelességére vonatkozó általános követelmények forgalom mérésen alapuló számlázás esetén

A számlázási rendszerbe épített többszintű ellenőrzési folyamatnak biztosítania kell a forgalom pontos mérését, az összeköttetés díjának hibátlan kiszámítását, és meg kell akadályoznia a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatához, illetve a nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, valamint a számlázó rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést. Ennek érdekében

- az alábbi 1-3. fejezetekben foglalt követelményeket kell teljesíteni;
- rögzíteni kell a számlázási rendszer nem megfelelő működése esetén teendő intézkedések körét, biztosítani kell az intézkedések végrehajtását, és nyilvántartást kell vezetni az ilyen eseményekről és a tett intézkedésekről.

1. Adatgyűjtés, feldolgozás

A jelen követelményrendszer alapján

a) a forgalmi adatgyűjtés („mérés”) akkor pontos, ha az adott összeköttetésre vonatkozóan a szolgáltatás igénybevétele során mért és a számlázáshoz eltárolt érték az alábbi a)-c) pontokban meghatározott pontossági kritériumon belül megegyezik az ugyanarra az összeköttetésre vonatkozó ellenőrző mérés eredményével. Az ellenőrző mérésre használt eszköz pontosságának legalább egy nagyságrenddel meg kell haladnia az a)-c) pontokban előírt értékeket;

b) az összeköttetés díja akkor van hibátlanul kiszámolva, ha az előfizető felé kiszámlázott díj az adott összeköttetésben mért forgalom mellett nem tér el az ÁSZF-ben közzétett tarifa alapján számítható értéktől.

Az adatgyűjtéshez használt eszközöknek és módszereknek az alább részletezett feltételek mellett egy hónapos számlázási időszakra vonatkozóan kell biztosítaniuk az alábbiakban meghatározott pontossági értékeket:

a) időmérésen alapuló szolgáltatás forgalom mérését olyan pontossággal kell végezni, hogy az megfeleljen a jogszabályi előírásoknak;

b) forgalom mérését egyéb esetekben olyan pontossággal kell végezni, hogy egy adott összeköttetésben a számlázott forgalom és az ellenőrző mérés által kimutatott forgalom között az eltérés ne haladja meg a számlázási rendszerben alkalmazott számlázási egység 1/2-ét;

c) az összeköttetés kezdete/befejezése napi időpontjának meghatározása, valamint a napszakváltás időpontjának meghatározása ± 2 másodperc pontossággal kell történnjen a földrajzi időzónának, valamint a téli-nyári időszámításnak megfelelően korrigált csillagászati időhöz képest. A viszonyítás alapját képezheti egy olyan DFC órából nyert időadat, amely folyamatosan venni képes a DFC rádió jeleit (Frankfurti idő), vagy bármely más időreferencia, amelynek hiteles időalapja igazolt és elérési ideje legfeljebb egytized másodperc. A viszonyítási alap műszaki megvalósítását dokumentálni kell;

d) a pontatlanul mért forgalmú összeköttetések száma nem lehet nagyobb, mint a szolgáltató által a tárgyidőszakban azonos módon mért forgalmú összeköttetések számának egy tízezrede;

e) az összes pontatlanul mért forgalmú összeköttetés teljes számlázási összege nem haladhatja meg a szolgáltató által azonos módon mért forgalmú összeköttetésekre kiszámlázott kapcsolási és forgalmi díjak összegének az egy húszszázad részét;

f) forgalom mérési adat csak a szolgáltatás igénybevétele esetén keletkezhet, és az adatállomány nem lehet utólag szerkeszthető;

g) biztosítani kell, hogy a forgalom mérési adatok a feldolgozó rendszerhez történő továbbítás során ne sérülhessenek, és ne lehessen azokhoz jogosulatlanul hozzáférni, függetlenül attól, hogy a forgalom mérési adatok informatikai hálózaton vagy egyéb adathordozón kerülnek továbbításra;

h) bármely egymást követő tízezer forgalom mért összeköttetésből nem több mint egynek díja lehet hibásan kiszámolt;

i) az összes hibásan kiszámolt díjú összeköttetés teljes számlázási összege nem haladhatja meg a szolgáltató által a tárgyidőszakban kiszámlázott kapcsolási és forgalmi díjak összegének az egy húszszázad részét;

j) öt hibásan kiszámolt összeköttetésből nem több mint egy eredményezhet túlszámlázást;

k) a feldolgozó helyiségekbe való belépést ellenőrizni és nyilvántartani kell (elektronikus beléptetés vagy személyzet által vezetett belépési napló). Egyéb adminisztratív intézkedésekkel biztosítani kell, hogy a feldolgozás bemenő adataihoz, a feldolgozó folyamathoz és a keletkezett adatokhoz a hozzáférés nyilvántartott legyen;

l) a szolgáltató fizikai, logikai és adminisztratív intézkedésekkel biztosítani köteles a hozzáférés ésszerű biztonságát.

2. Számlakezelés

a) Az ÁSZF-jében foglaltak szerint kell teljesíteni a számlák kiállítását, kiküldését, a szolgáltatói követelések behajtását;

b) Teljesülnie kell a személyes adatok védelmére vonatkozó külön jogszabályban meghatározott előírásoknak, és a védelem érdekében foganatosított intézkedéseket rögzíteni kell;

c) A vizsgált időszakban a szolgáltató által vállalt, az előfizetők által kért előfizetői név- és címváltozásokból eredő, a számlavezetési rendszerben történő átvezetési határidőn túli átvezetések mértéke nem haladhatja meg az egytized százalékot;

d) Biztosítani kell a számlareklamációk kezelését és az egyes számlareklamációkkal kapcsolatos nyilvántartási kötelezettségek teljesítését az Eht. 138. §-ával összhangban;

e) Biztosítani kell az előfizető forgalmi szokásaitól jelentősen eltérő, valamint a kiugróan magas összegű számlák megkülönböztetett kezelését, és annak dokumentálását.

3. Hozzáférési hálózat

a) A hálózat akkor minősül védettnek, ha a szolgáltató fizikai, logikai és adminisztratív intézkedésekkel - vagy ezek kombinációjával - biztosítja, hogy az elektronikus hírközlő hálózathoz vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz vagy az előfizető által közölt információhoz jogosulatlanok számára hozzáférés csak különösen nehéz feltételekkel - látható rongálással járó vagy más feltűnő módon, illetve tiltott eszközök igénybevételével - lehetséges;

b) A vezetékes hozzáférési hálózat az ellenkezője bizonyításáig a jogosulatlan hozzáférés ellen védettnek tekinthető, ha a hálózat kiépítése megfelel az MSZ 17128-1...3:1997 szabványsorozat előírásainak;

c) A rádiós hozzáférési hálózat az ellenkezője bizonyításáig a jogosulatlan hozzáférés ellen védettnek tekinthető, ha a hálózathoz, illetve a szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítását a rendszer - a segélykérő összeköttetések kivételével - minden alkalommal a hozzáférést kérő rádióberendezés, valamint az előfizető azonosításától teszi függővé (a rádióberendezés IMSI vagy IMEI azonosítója, illetőleg az előfizető SIM kártyája és PIN kódja vagy hasonló biztonságot nyújtó más azonosítási módszerek útján).

II. A helyhez kötött és mobiltelefon-szolgáltatás forgalommérésen alapuló számlázási rendszerére vonatkozó kiegészítő követelmények és kivételes eltérések

a) A pozitív eltéréssel mért idejű összeköttetések számaránya nem lehet nagyobb, mint az azonos módon mért összeköttetések számának egy ötvenezred része;

b) Az összes, az a) pont szerint pontatlanul mért idejű összeköttetések teljes számlázási összege nem haladhatja meg a szolgáltató által azonos módon mért forgalmú összeköttetésekre kiszámlázott kapcsolási és forgalmi díjak összegének az egy százvezred részét;

c) A hibás mérés gyakoriságára, illetőleg a pontatlan mérésen alapuló számlák számlázási összegének az összes számlázási összeghez viszonyított részarányára vonatkozó kivételes eltérések a díjelszámolás tekintetében nem korszerűsített analóg kapcsoló eszközökhöz csatlakozó végberendezésekről kezdeményezett hívások mérései esetében:

ca) az a) ponthoz tartozóan egy ötezred rész;

cb) a b) ponthoz tartozóan egy tízezred rész;

cc) az I. fejezet 1. alfejezetének d) pontjához tartozóan egy ezred rész;

cd) az I. fejezet 1. alfejezetének e) ponthoz tartozóan egy kétezred rész.

3. számú melléklet a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelethez

A megfelelőségi nyilatkozatok minimális tartalmi elemei

Megfelelőségi nyilatkozat

Szolgáltató neve:

.....

Szolgáltató címe:

.....

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megnevezése és SZJ száma:

Megnevezés

SZJ száma

.....

....

.....

....

Szolgáltatói által alkalmazott szabványok felsorolása:

.....
.....
.....
.....
Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megfelelőségére vonatkozó nyilatkozatot a következő dokumentumok támasztják alá:

1. Szolgáltatás leírás, számlázási rendszer

Dokumentum száma, kelte, címe,

.....
.....

2. Vállalt és teljesített mutatók, belső vizsgálat módszere

Dokumentum száma, kelte, címe,

.....
.....

3. Vizsgálati terv, felhasznált forrásadat

Dokumentum száma, kelte, címe,

.....
.....

4. Vizsgálati jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja

Dokumentum száma, kelte, címe,

.....
.....

5. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések

Dokumentum száma, kelte, címe,

.....
.....

6. Közzétételek, hatályos ÁSZF

Dokumentum száma, kelte, címe,

.....
.....

7. Egyéb dokumentumok

Dokumentum száma, kelte, címe,

.....
.....

Kiadás helye, kelte

Cégszerű aláírás

4. számú melléklet a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelethez

A szolgáltatók a szolgáltatásnak a 4. § (4) bekezdése szerint közzéteendő minőségi mutatói között az elmúlt naptári évre vonatkozó értékekkel kötelesek szerepeltetni az alábbi mutatókat:

- a) a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének a megrendelések 80%-ában teljesített határideje;
- b) a bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve, ebből
 - ba) minőségi panaszok száma; ebből a jogosnak elismert minőségi panaszok száma,
 - bb) forgalommérésen alapuló számlázás esetén a számlapanaszok száma; ebből a jogosnak elismert számlapanaszok száma,
 - bc) ügyintézés elleni panaszok száma;
- c) a bejelentett minőségi panaszok hibaelhárításának az esetek 80%-ában teljesített határideje;
- d) forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje;
- e) a szolgáltatással összefüggésben a szolgáltató ellen folytatott hatósági vizsgálatok száma; ebből a szolgáltatót elmarasztaló hatósági döntések száma;
- f) a megfelelőség igazolással kapcsolatban az a körülmény, hogy azt
 - fa) külső tanúsítás nélkül a szolgáltató igazolja, vagy
 - fb) a szolgáltatás minőségének a szolgáltató általi ellenőrzésére kiterjedő ISO minőségirányítási rendszert működtető tanúsított szolgáltató, vagy
 - fc) a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet.