

Ügyiratszám: OH/12389-6/2025
Tárgy: bejelentő tájékoztatása
Ügyintéző: dr. Beléndesi Dominika LL.M.

Dézi Attila Ferenc

polgármester úr részére

Zalaszántó Község Önkormányzata

Zalaszántó

Fő u. 50.

8353

Tisztelt Zalaszántó Község Önkormányzata!

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: **Hatóság**) a 2025. május 14. napján érkezett bejelentésével kapcsolatban tájékoztatja, hogy az *elektronikus hírközlésről szóló* 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: **Eht.**) 25. § (1) bekezdése szerint a Hatóság Eht-ban meghatározott feladat- és hatáskörével kapcsolatban az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály megsértésére hivatkozással, illetve a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatóra vonatkozó kötelezettség megállapítására vagy felülvizsgálatára okot adó jelentős körülmény esetén bárki a Hatósághoz címzett bejelentéssel élhet, amely bejelentés alapján – az Eht. 25. § (3) bekezdésében foglaltaknak megfelelően – a Hatóság mérlegelése szerint hivatalból eljárást indíthat. Amennyiben a Hatóság a bejelentés alapján nem indít eljárást, arról indokolási kötelezettség nélkül tájékoztatja a bejelentőt.

Tekintettel arra, hogy a Hatóság - bár a fentiek alapján indokolási kötelezettség nem terheli - kiemelten fontosnak tartja, hogy az ügyfelek megfelelő információval rendelkezzenek egy adott problémával összefüggésben, így bejelentésével kapcsolatosan az alábbiakról tájékoztatom.

Bejelentésében előadta, hogy Zalaszántó község területén lefedettségi probléma áll fenn, a település jelentős részén nincs sem telefon-, sem internetszolgáltatás. Elmondása szerint a lakosság és a képviselő-testület több alkalommal is aláírásgyűjtéssel és panaszlevéllel fordult a Magyar Telekom Nyrt-hez (1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 36.; a továbbiakban: **Szolgáltató**), de ezek nem vezettek eredményre.

A Hatóság a bejelentés alapján, az Eht. 10. § (2) bekezdés szerinti 10. § (1) bekezdés 13. pontjában foglalt hatáskörében, az Eht. 53/A. § (1) bekezdése alapján eljárva általános hatósági

felügyeleti tevékenység keretében hatósági ellenőrzés alá vonta a Szolgáltatót a Zalaszántót érintő hálózati lefedettség és szolgáltatási minőség tárgyában. A Hatóság eljárása keretében megvizsgálta többek között a Szolgáltató hatósági szerződésben vállalt releváns kötelezettségeit, illetve adatszolgáltatásra kötelezte a Szolgáltatót a Zalaszántót érintő hálózati lefedettség és szolgáltatásminőség tárgyában.

A Szolgáltató és a Hatóság között 2014-ben létrejött hatósági szerződés nem nevesíti Zalaszántót a Szolgáltató által kimondottan lefedendő települések között. Az általános előírás szerint a Szolgáltatónak 2024 végére az ország lakossága 99%-ának kellett szélessávú lefedettséget biztosítania. A Hatóság részére beadott riport szerint a Szolgáltató ezen kötelezettségének eleget tett, és Zalaszántó lakossága 100%-ának szélessávú lefedettséget biztosított. Ezen arány esetleges változása önmagában nem eredményezi a Szolgáltató kötelezettség-szegését.

A Szolgáltató a Hatóság felhívására adott nyilatkozatában kifejtette, hogy 2024-ben és 2025-ben Zalaszántó község területén olyan körülmények is előfordultak, amelyek befolyásolták a mobil szolgáltatás minőségét, mivel az egyik szektor esetében az antenna újra pozicionálására volt szükség a 2G-s hálózaton tapasztalható zavarás javítása érdekében. Ez azonban a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott információk szerint leginkább a település határán túli, lakatlan területen okozhatott esetleg érzékelhető problémát.

A Szolgáltató elmondása szerint 2024-es és 2025-ös években Zalaszántó község területén lefedettséget érintő beavatkozás ugyan nem történt, 2024-ben modernizálta az állomást, mely során a korábbi 2G és LTE800 és LTE1800-as szolgáltatás mellett elindította az LTE700 és NR700 szolgáltatásokat, majd ezt követően 2025-ben bővítette az LTE1800-as cellák sáv szélességét és NR2100 szolgáltatást is indított.

Mindazonáltal a Szolgáltató arról tájékoztatta a Hatóságot, hogy a hálózati lefedettség minőségének fejlesztése érdekében új bázisállomás építését tervezi Zalaszántó község területén. A helyszín kiválasztását és a tervezés, kivitelezés időigényét figyelembe véve ez legkorábban a 2026-os évben valósulhat meg, erre pontos vállalást azonban a Szolgáltató nem tudott tenni.

A Hatóság hangsúlyozza, hogy a mobil szolgáltatás funkciója és jellege nem feleltethető meg a helyhez kötött vezetékes hálózaton nyújtott szolgáltatásénak. Míg helyhez kötött szolgáltatás esetén a szolgáltatás lényeges jellemzője, hogy a szolgáltatás minőségének (elérhetőségének) az előfizetői hozzáférési ponton megfelelőnek kell lennie, és az előfizető számára rendelkezésre kell állnia, addig mobil szolgáltatás esetében a szolgáltatás elérhetősége nem egy adott földrajzi ponthoz, hanem a szolgáltató által meghirdetett lefedettségi területhez kapcsolódik. Ezért a mobil szolgáltatók csak arra tudnak kötelezettséget vállalni, hogy a mindenkori lefedettségi területen biztosítanak szolgáltatást, amelynek minőségét a mobil technológia

sajátosságaiból fakadóan is számos tényező befolyásolja. A lefedettséget befolyásolják a domborzati viszonyok és épületekkel kapcsolatos tényezők is. Továbbá a beltéri jelerősséget befolyásolhatja az épület elhelyezkedése, a nyílászárók, falak anyaga, vastagsága és az épület konstrukciója is. A mobil szolgáltatás tehát nem feleltethető meg, és nem is képes eleget tenni a helyhez kötött szolgáltatás azon jellemzőjének, hogy az előfizető által választott földrajzi helyen mindig rendelkezésre álljon.

Bár az előfizető elvileg az ország területén bárhol igénybe veheti azt, a szolgáltatók eleve csak az általuk besugárzott lefedettségi területen vállalják a szolgáltatás biztosítását. A gyakorlatban pedig ezen a területen belül is jelentősen változó az előfizetők által érzékelhető szolgáltatásminőség (elérhetőség), amelyet a fenti tényezők befolyásolnak.

Mivel tehát a szolgáltatási területet nem lehetséges száz százalékosan lefedni, a mobil szolgáltatók nem vállalnak minimálisan teljesítendő minőségi célértékeket mobil szolgáltatások esetén. Ennélfogva nem tekinthető hibás, illetve nem szerződésszerű teljesítésnek, amennyiben a mobil szolgáltatás bizonyos felhasználási helyen korlátozottan vagy egyáltalán nem elérhető. Ez viszont nem vezethet olyan megközelítéshez, hogy mobil szolgáltatás esetében a szolgáltatóknak ne lenne szolgáltatási kötelezettségük. Attól ugyanis, hogy nem minősül hibás teljesítésnek, ha adott helyen adott időpontban nincs megfelelő lefedettség, a szolgáltatónak a fő kötelezettsége ugyanúgy a szolgáltatás folyamatos nyújtása.

A Hatóság hatáskörébe annak vizsgálata tartozik, hogy a Szolgáltató magatartása megfelel-e az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban: azaz az Eht-ban, és annak végrehajtási rendeleteiben, a Hatóság határozatában, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (a továbbiakban: **ÁSZF**) foglaltaknak.

A Szolgáltató lakossági ÁSZF-e 2/a. mellékletének 4. pontja értelmében a Szolgáltató a mobil szolgáltatásait kizárólag Magyarország területén nyújtja a mindenkori lefedettségi területen. Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Előfizetőt tájékoztatja a lefedettségről. A mindenkori lefedettségi térkép a szolgáltató honlapján, az alábbi címen érhető el: <http://www.telekom.hu/mobil/lakossagi/ugyintezes/lefedettseg>. Az Előfizetőt érintő szolgáltatáshoz kapcsolódó konkrét lefedettségről való tájékozódás az Előfizető felelőssége.

A Szolgáltató által közzétett lefedettségi térkép kizárólag tájékoztató jellegű. Bár a Szolgáltató az általa besugárzott területen vállalja a mobil szolgáltatás biztosítását, a gyakorlatban ezen a területen belül is jelentősen változhat az előfizetők által érzékelt szolgáltatásminőség (elérhetőség). Mivel a Szolgáltató fő kötelezettsége a szolgáltatás folyamatos nyújtása, és nincs olyan elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, amely előírná az azonos szolgáltatásminőség biztosítását a lefedett terület teljes egészén, ezért nem minősül hibás teljesítésnek, ha a térképen lefedettként megjelölt területen belül egy adott helyen és időpontban nincs megfelelő lefedettség.

A Hatóság kizárólag abban az esetben tud eljárni, ha a Szolgáltató tevékenysége elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályt sért.

Az előfizetőnek a rendelkezésre álló díjcsomagokból, valamint az aktuálisan elérhető technológiákon biztosított (vezetékes vagy mobil) szolgáltatások közül kell kiválasztani a számára leginkább megfelelő szolgáltatót és szolgáltatást. Amennyiben az előfizető által támasztott feltételeket az előfizető által igénybe vett szolgáltatás és/vagy Szolgáltató nem tudja teljesíteni, az előfizetőnek megvan a lehetősége arra, hogy a piacon jelen lévő hírközlési szolgáltatók és/vagy a Szolgáltató egyéb díjcsomagjai közül kiválassza az igényeinek leginkább megfelelőt.

A fentiekben kifejtettek alapján a Hatóság a Szolgáltató bejelentésben ismertetettekkel összefüggésben nem azonosított elektronikus hírközlési szabály megsértésére utaló körülményt, ezért a Hatóság a bejelentés alapján eljárást nem indít.

Elektronikusan aláírt dokumentum.

Kiadmányozta: dr. Orosz Brigitta osztályvezető, Aranyosné dr. Börcs Janka, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalának főigazgatója nevében és megbízásából Budapesten, az elektronikus aláírás szerinti időpontban.