

## IV. A Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének rendeletei

### A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 127. § (5) bekezdésében, valamint a 182. § (3) bekezdés 15. pontjában kapott felhatalmazás alapján a következőket rendelem el:

1. § (1) E rendelet szabályait az előfizetői szerződések alapján nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokra kell alkalmazni.
- (2) A rendelet hatálya kiterjed
- az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatókra (a továbbiakban: szolgáltatók),
  - az e rendeletben meghatározott tevékenységek megfelelőségértékelését végző szervezetekre,
  - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságra (a továbbiakban: Hatóság).
- (3) E rendeletet a kormányzati célú hírközlési szolgáltatóra és hálózatokra, valamint az ilyen szolgáltató által végzett elektronikus hírközlési tevékenységre – figyelemmel az Eht. 1. § (2) bekezdésére – a kormányzati célú hálózatokról szóló kormányrendeletben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.
- (4) A rendelet hatálya nem terjed ki az Eht. 127. § (4) bekezdése alkalmazásával kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokra.
2. § (1) E rendelet alkalmazásában:
- átvitt adatmennyiség*: az előfizető által forgalmazott (adott vagy vett) IP alapú adatátvitel informatikai mértékegységekben (bit, byte) kifejezett adatmennyisége, az IP csomagok fejlécével együtt;
  - célérték*: a szolgáltatásminőségi követelményhez rendelt, számmal és mértékegységgel meghatározott, a szolgáltató által vállalt, kötelezően teljesítendő érték;
  - egyedi szolgáltatásminőségi követelmény*: az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltató által az előfizetői szerződésben kötelezően vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény;
  - előfizetői szám*: a szolgáltatóval előfizetői szerződéses jogviszonyban lévő egyéni előfizetők száma e rendeletben meghatározott szolgáltatásonként, az erre vonatkozó adatszolgáltatást megelőző év december 31-i állapot szerint;
  - forgalomméren alapuló számlázási rendszer*: minden olyan számlázási rendszer, ahol az előfizetők díjfizetése, illetve egy forgalmi keret felhasználásának mértéke, vagy a szolgáltatás igénybevétele, minősége részben vagy egészben az időponttól, időtartamtól, a hívások, az adatközlések számától, illetve az átvitt adatmennyiségtől függ;
  - garantált sebesség*: az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség;
  - hálózati szolgáltatásminőségi követelmény*: a szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény;
  - helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás*: helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül igénybe vehető nyilvánosan elérhető internet hozzáférés szolgáltatás;
  - internet hozzáférés szolgáltatás*: olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a szolgáltató IP cím hozzárendelésével biztosítja az IP alapú adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy beföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között;
  - megfelelőségigazolás*: a megfelelőségértékelési eljárás alapján kiállított dokumentum, amely igazolja, hogy a szolgáltatás minősége megfelel a szolgáltatásminőségi követelményeknek vagy számlázási rendszere megfelel a számlázásra vonatkozó követelményeknek;

11. *mobil internet hozzáférés szolgáltatás*: olyan nyilvánosan elérhető internet hozzáférés szolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás bármely előfizetője – általában nagy térben mozgás lehetőségével – mobil rádiótelefon hálózat hálózati végpontján – a szolgáltatás természetéből adódóan a szolgáltatási terület bármely kültéri pontján – csatlakoztatott végberendezésről veszi igénybe az internet hozzáférési szolgáltatást;

12. *kínált sávszélesség*: az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa;

13. *számlázási rendszer*: a szolgáltatás igénybevételének mértékét, a szolgáltató teljesítésének ellenértékét, illetve az előfizető által fizetendő díjat meghatározó, a számlakészítéshez szükséges alapadatokat előállító, tároló, feldolgozó, számlákat készítő rendszerek, folyamatok összessége;

14. *számlázási egység*: az adott szolgáltatás igénybevételének azon legkisebb mértéke, melyet a számlázási rendszer a számlázási folyamatokban alap-mértékegységként kezel, és melyet a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határoz meg;

15. *szolgáltatásminőségi követelmények*: a szolgáltató által célértékek meghatározásával vállalt, kötelezően teljesítendő, a szolgáltatás minőségét meghatározó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban rögzített előírások összessége.

- (2) E rendelet alkalmazása során az Eht.-ban és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendeletben (a továbbiakban: Eszr.) meghatározott fogalmakat megfelelően alkalmazni kell.
- (3) Az e rendeletben meghatározott mennyiségeket nemzetközi mértékegység-rendszer (SI) decimális prefixumai szerint kell megadni.
- (4) Üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek e rendeletnek a szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó rendelkezéseitől.

### Általános szabályok

- 3. §**
- (1) A szolgáltatók a szolgáltatás minőségének biztosítása érdekében a szolgáltatásminőségi követelmények teljesítésére vonatkozó célértékeket kötelesek vállalni.
  - (2) Az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit az általános szerződési feltételekben valamennyi szolgáltató köteles feltüntetni.
  - (3) Hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket a szolgáltató akkor köteles vállalni, ha az előfizetői szám meghaladja az ezer főt. Amennyiben az előfizetői szám már a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor meghaladja az ezer főt, akkor a szolgáltatás nyújtásának megkezdésével egyidejűleg, egyéb esetben pedig azon évet követő első év január 1-jével köteles hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket vállalni, amelyben az előfizetői szám meghaladta az ezer főt.
  - (4) A hálózati szolgáltatásminőségre vonatkozó, előzetesen vállalt célértékeket köteles a szolgáltató internetes honlapján a nyitóoldalon elérhetően, tárolható, kereshető és nyomtatható módon közzétenni, és azok mellett feltüntetni a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, a célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat.
  - (5) A szolgáltató e rendeletben előírtakon túl további szolgáltatásminőségi követelményeket és ezekhez tartozó célértékeket is vállalhat, melyek közzétételére a (2), valamint a (4) bekezdések rendelkezései alkalmazandók.
- 4. §**
- A szolgáltató köteles a Hatóság számára minden év február 28-ig – a Hatóság erre irányuló külön felhívása vagy döntése nélkül – adatot szolgáltatni az előfizetői számról.
- 5. §**
- (1) Hatósági eljárásban az ellenkező bizonyításáig vélemezni kell, hogy a szolgáltatás minősége megfelel a megfelelőségértékelést végző szervezet által kiadott megfelelőségigazolásban szereplő hálózati szolgáltatásminőségi követelményeknek.
  - (2) Az e rendeletben előírt követelmények teljesülésével összefüggésben végzett méréseket a mérésügyről szóló törvény rendelkezései szerint kell végrehajtani.
  - (3) A Hatóság a szolgáltatás minőségére vonatkozó érvényes nemzeti, európai és nemzetközi – különösen ETSI és ITU-T – szabványok, ajánlások listáját internetes oldalán közzéteszi.
  - (4) Amennyiben a szolgáltató a szolgáltatásminőségi követelmények teljesítését e rendelet 2. mellékletében meghatározott mértékadó dokumentumok alapján végzi, az ellenkező bizonyításáig vélemezni kell, hogy a szolgáltató által alkalmazott, a szolgáltatásminőségi követelmények teljesítése érdekében végzett ellenőrzéssel összefüggő eljárás megfelelő.

### A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése

- 6. §**
- (1) Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve 9. § (12) bekezdés b) pontjának rendelkezései alkalmazandók.
  - (2) Amennyiben az előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve (12) bekezdés c) pontjának rendelkezései alkalmazandók.
- 7. §**
- (1) Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.
  - (2) Internet hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató az egyes díjcsomagokba foglalt szolgáltatások vonatkozásában köteles meghatározni a kínált sáv szélességre és az ehhez tartozó garantált le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértékeit, Mbit/s-ban megadva (két tizedes jegy pontossággal). A szolgáltatót érintő hatósági eljárásban a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az előfizetői hozzáférési pont alkalmas a kínált sáv szélesség elérésére.
  - (3) A garantált le- és feltöltési sebességet a kínált sáv szélesség mellett, e rendelet szerinti megnevezés alkalmazásával fel kell tüntetni minden, az adott szolgáltatásra vonatkozó kereskedelmi kommunikációban, valamint a szolgáltató internetes honlapján.
  - (4) Amennyiben a szolgáltató nem tünteti fel a (2)–(3) bekezdések szerint a kínált sáv szélességet, akkor az előfizetői szerződésben vagy a kereskedelmi kommunikációban feltüntetett legmagasabb sáv szélesség vagy sebesség értéke minősül kínált sáv szélességnek.
  - (5) Amennyiben az adott szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltató kizárólag az igénybe vehető adatmennyiségre köt szerződést és a kereskedelmi kommunikációban kizárólag ezt tünteti fel, a (2)–(4) bekezdéseket nem kell alkalmazni.
  - (6) Mobil internet hozzáférési szolgáltatás esetén hatósági eljárásban a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a szolgáltatás a 12. § (8) bekezdése szerinti helyeken elérhető.
  - (7) Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a szolgáltató köteles az alábbi egyedi szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében célértékeket meghatározni:
    - a) valamennyi csatorna vivőszintje, dB $\mu$ V-ban megadva;
    - b) a vivő/zaj viszony értéke, dB-ben megadva.
  - (8) Digitális műsorterjesztés szolgáltatással kapcsolatban a szolgáltató köteles az alábbi egyedi szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében célértékeket meghatározni:
    - a) digitális műsorelosztási szolgáltatás (DVB-C) esetén a modulációs hibaarány;
    - b) digitális földfelszíni és műholdas műsorterjesztés (DVB-T és DVB-S) esetén a bithiba arány és a modulációs hibaarány.
  - (9) Internet protokollon keresztül megvalósított műsorelosztás (IPTV) szolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a média-továbbítási index (MDI) egyedi szolgáltatásminőségi követelményre célértékeket meghatározni, amely a csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás mérése alapján számítandó.

### A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése

- 8. §**
- (1) A szolgáltató az e rendeletben előírt, illetve a 3. § (5) bekezdés szerint vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei vonatkozásában köteles éves szintű ütemezésnek és vizsgálati tervnek megfelelően ellenőrzést folytatni, melyet a 11. § (2) bekezdése szerint kell dokumentálnia.
  - (2) A szolgáltatónak a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkednie kell, ha az ellenőrzés alapján megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg valamely hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékének. Az intézkedést követően a korábban nem teljesített hálózati szolgáltatásminőségi követelmény teljesítésének ellenőrzését meg kell ismételnie.

- 9. §**
- (1) Az a szolgáltató, amely az előző naptári év december 31-én már legalább féléves időtartamban ténylegesen nyújtja szolgáltatását, és az előfizetői szám az ezer főt meghaladja, választása szerint a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékeinek teljesülését
    - a) az önmaga által kiadott megfelelőségi nyilatkozattal, vagy
    - b) az ISO szabványoknak megfelelően tanúsított minőségirányítási rendszerrel rendelkező szolgáltató által kiállított, e rendelet szerinti szolgáltatásminőségi követelményeknek történő megfelelésre vonatkozó nyilatkozattal és érvényes tanúsítvánnyal, felülvizsgálati jelentéssel, vagy
    - c) az elektronikus hírközlésért felelős miniszter által kijelölt, illetve az erre a tevékenységre akkreditált tanúsító szervezet által kiállított, érvényes tanúsítvánnyal, illetőleg tanúsítás felülvizsgálati jelentéssel igazolhatja.
  - (2) Az (1) bekezdés b)–c) ) pontjaiban megjelölt szervezetek által a hálózati minőségi követelmények megfelelésének igazolása érdekében végzett tevékenysége során a szolgáltatónál felmerült, igazolt költségek 25%-át a szolgáltató a következő évben esedékes, megfizetendő felügyeleti díjből levonhatja. A levonás legfeljebb a felügyeleti díj 1,5%-áig terjedhet, de legalább 1000 forint.
- 10. §**
- (1) A (2) bekezdésben foglalt kivétellel az a szolgáltató, mely az előző naptári év december 31-én már legalább féléves időtartamban ténylegesen nyújtja szolgáltatását és az előfizetői szám az ezer főt meghaladja, köteles – a Hatóság erre irányuló külön felhívása vagy döntése nélkül – minden tárgyév február 28-ig a Hatósághoz szolgáltatásonként benyújtani:
    - a) az előző naptári évre vonatkozó, a 9. §-ban meghatározott, a szolgáltatásminőségre, illetve a 14. § (3) bekezdésben meghatározott, a számlázási rendszerre vonatkozó követelmények teljesülését alátámasztó megfelelőségi nyilatkozatot vagy igazolást;
    - b) az e rendeletben előírt, illetve az önként vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit, a 11. § (2) bekezdésének b) pontja szerinti tárgyévre vonatkozó vizsgálati tervet, valamint a célértékeknek az előző évre vonatkozó teljesítési adatait.
  - (2) Amennyiben az előfizetői szám az ezer főt meghaladja, de a szolgáltató az előző évben az (1) bekezdés alapján nem volt kötelezett, akkor a tárgyévben március 31-ig köteles a Hatósághoz – a Hatóság erre irányuló külön felhívása vagy döntése nélkül – benyújtani az e rendeletben előírt, illetve az önként vállalt hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit, továbbá a 11. § (2) bekezdésében b) pont szerinti tárgyévre vonatkozó vizsgálati tervet.
  - (3) Amennyiben a kötelezett szolgáltató más szolgáltató (e bekezdésben: tényleges szolgáltató) előfizetői szolgáltatását, annak minősége megváltoztatása nélkül értékesíti tovább, akkor az (1) bekezdés b)–c) pontjaiban meghatározott kötelezettségét a tényleges szolgáltató adatainak és vizsgálati tervének benyújtásával is teljesítheti. A tényleges szolgáltató az (1) bekezdés b)–c) pontjában meghatározottakat tárgyév február 15-ig köteles a szolgáltatónak átadni.
  - (4) A megfelelőségi nyilatkozat kötelezően teljesítendő minimális tartalmi elemeit az 1. melléklet határozza meg.
  - (5) A Hatóság a szolgáltató hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, valamint a 10. § szerint benyújtott igazolások és vizsgálati tervek alapján összehasonlító adatokat tehet közzé az Eht. 144. § (11) bekezdése szerint.
  - (6) A Hatóság az adatok benyújtására elektronikus űrlapot rendszeresít, amelyet a kötelezettség teljesítésére meghatározott határidő kezdete előtt legalább 15 nappal közzétesz internetes honlapján. A szolgáltató e rendelet szerinti adatszolgáltatási kötelezettségét az elektronikus űrlap kitöltésével is teljesítheti.
- 11. §**
- (1) A 9. § a) és b) pontja szerinti esetekben a szolgáltatónak minden megfelelőségi nyilatkozathoz műszaki dokumentációt kell kidolgoznia, és annak valamennyi dokumentumát az 1. melléklet szerinti azonosító adatokkal kell ellátnia.
  - (2) Az (1) bekezdés szerinti műszaki dokumentációnak magában kell foglalnia különösen:
    - a) a szolgáltatás megnevezését, a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények és azok célértékeinek leírását és ellenőrzésének módszerét;
    - b) a vizsgálati tervet, amely a szolgáltató által meghatározott ütemezés szerint a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények teljesítésére vonatkozóan legalább a tárgyi időszakra vonatkozó ellenőrzések számát, ütemezését, a vizsgálat helyét és a kalibrált mérőeszközökkel végzett mérések számát tartalmazza;
    - c) a felhasznált forrásadatokat, a forrásadatok azonosítását és azt, hogy milyen formában állnak rendelkezésre, milyen módon képződnek;
    - d) a vizsgálati, mérési jegyzőkönyveket – amelyek összeállítása során elsődlegesen a vizsgáló és kalibráló laboratóriumok felkészültségének általános követelményeire vonatkozó nemzeti és nemzetközi szabványok

- formai követelményei az irányadóak – a mérési adatokat, azok kiértékelését, a származtatott eredményeket és azok származtatásának módját;
- e) a 8. § (2) bekezdése szerinti esetben elvégzett intézkedésről és a megismételt ellenőrzés eredményéről – a d) pont szerinti követelmények alapján – készült jegyzőkönyvet;
  - f) a szolgáltató által közzétett, a szolgáltatás minőségének megfelelőségével kapcsolatos adatokat, tájékoztatókat, közleményeket.
- (3) Az (1) bekezdés szerinti műszaki dokumentációt a megfelelőségigazolás kiadásától számított két évig, annak ellenőrzése céljából, a Hatóság számára rendelkezésre bocsátható módon kell megőriznie a szolgáltatónak.
- (4) A műszaki dokumentációban bekövetkezett változásokat dokumentálni kell.

- 12. §** (1) A szolgáltató valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozóan köteles az alábbi hálózati szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében meghatározni azok célértékeit:
- a) az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);
  - b) az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;
  - c) a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;
  - d) a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;
  - e) a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).
- (2) Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, az (1) bekezdés e) pontja szerinti bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.
- (3) A call center menürendszerének első (belépő) szintjén a szolgáltatónak biztosítania kell a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét az ügyintézővel.
- (4) Az ügyintézővel történő közvetlen kapcsolatfelvétel választásának lehetősége nem köthető a hívó előzetes azonosításához.
- (5) Helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén az (1) bekezdésben foglaltakon túl a szolgáltató köteles az alábbi hálózati szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében célértékeket meghatározni:
- a) a sikeres hívások aránya, százalékban kifejezve;
  - b) a hívás felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (kéttizedes jegyig tizedes törtként is megadható);
  - c) sikeres SMS-továbbítás aránya, százalékban kifejezve.
- (6) Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén az (1) bekezdésben foglaltakon túl a szolgáltató köteles az alábbi hálózati szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében meghatározni azok célértékeit:
- a) a sikeres hívások aránya százalékban kifejezve;
  - b) a hívás felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható);
  - c) sikeres SMS-továbbítás aránya, százalékban kifejezve.
- (7) Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén az (1) bekezdésben foglaltakon túl a szolgáltató köteles az adott szolgáltatás vonatkozásában a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebességre vonatkozóan hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékeket meghatározni.
- (8) Mobilinternet hozzáférési szolgáltatás esetén az (1) bekezdésben foglaltakon túl, a szolgáltatónak országos lefedettségi (a lakott területek esetén 1:50 000 felbontású) térképet kell internetes oldalán közzétennie és ennek elérhetőségét ügyfélszolgálatán köteles biztosítani. A térképnek alkalmasnak kell lennie arra, hogy az előfizetők

- az azon feltüntetett adatok alapján a szolgáltatás elérhetőségével, illetve minőségével kapcsolatban megbízható információk alapján hozhassák meg döntéseiket. A térképet a szolgáltatónak két évre visszamenőleg meg kell őriznie.
- (9) Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén az (1) bekezdésben foglaltakon túl a szolgáltató köteles az alábbi hálózati szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében célértékeket meghatározni:
- valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB $\mu$ V-ban megadva;
  - a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB-ben megadva;
  - a vivő/zaj viszonyának – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő értéke, dB-ben megadva.
- (10) Digitális műsorterjesztés szolgáltatással kapcsolatban az (1) bekezdésben foglaltakon túl a szolgáltató köteles az alábbi hálózati szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő célértékeket meghatározni:
- digitális műsorelosztási szolgáltatás (DVB-C) esetén modulációs hibaarányra;
  - digitális földfelszíni műsorterjesztés (DVB-T) esetén bithiba aránya, modulációs hibaarányra és térerősségre;
  - műholdas műsorterjesztés (DVB-S) esetén bithiba aránya, modulációs hibaarányra.
- (11) Internet protokollon keresztül megvalósított műsorelosztás (IPTV) szolgáltatás esetén az (1) bekezdésben foglaltakon túl a szolgáltató köteles az alábbi hálózati szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő célértékeket meghatározni a média-továbbítási indexre (MDI), mely a csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás mérések alapján számítandó.

#### **A számlázási rendszere és a díjazásra vonatkozó egyéb követelmények**

- 13. §** (1) Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a szolgáltatónak ellenőrzési rendszert kell működtetnie. A számlázási rendszerbe épített ellenőrzési folyamatnak biztosítania kell a forgalom pontos mérését, díjának hibátlan kiszámítását és meg kell akadályoznia a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatához, a nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, valamint a számlázási rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést. Ennek érdekében a szolgáltatónak a számlázási rendszerét az alábbi követelmények szerint kell kialakítania, dokumentálnia és üzemeltetnie:
- rögzítenie kell a számlázási rendszer nem megfelelő működése esetén teendő intézkedések körét;
  - biztosítania kell az intézkedések végrehajtását;
  - nyilvántartást kell vezetnie az ilyen eseményekről és az elvégzett intézkedésekről.
- (2) A forgalm mérésen alapuló számlázási rendszernek alkalmasnak kell lennie arra, hogy a szolgáltató – hiteles adatok alapján – képes legyen az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja és 137. § (7) bekezdése, illetve a 149. § (4) bekezdése értelmében az előfizető fogyasztásának túllépése, valamint rendellenes fogyasztási szokás vagy túlzott fogyasztás esetén az értesítési kötelezettség teljesítésére.
- (3) Az (1) és (2) bekezdésekben meghatározott követelményrendszer alapján
- a forgalmi adatgyűjtés (mérés) akkor pontos, ha a szolgáltatás igénybevétele során mért és a számlázáshoz eltárolt érték ugyanarra az igénybevételre vonatkozó ellenőrző mérés alapján az (5) bekezdés a)–d) pontjaiban meghatározott pontossági kritériumon belül van,
  - az igénybevétel díja akkor van hibátlanul kiszámolva, ha az előfizető felé kiszámlázott díj az adott igénybevétel során mért forgalom mellett nem tér el az előfizetői szerződésben meghatározott díj alapján számítható értéktől.
- (4) Az ellenőrző mérésre használt eszköz pontosságának legalább egy nagyságrenddel meg kell haladnia az (5) bekezdés a)–d) pontjaiban előírt értékeket.
- (5) Az adatgyűjtéshez használt eszközöknek és módszereknek az alább részletezett feltételek mellett biztosítaniuk kell az alábbiakban meghatározott pontossági értékeket:
- az időmérésen alapuló szolgáltatás forgalm mérését olyan pontossággal kell végezni, hogy a tényleges kapcsolati idő és a mért szolgáltatási idő közötti eltérés vezeték csatlakozás esetén egy másodpercet, rádiós csatlakozás esetén két másodpercet ne haladjon meg;
  - forgalm mérést egyéb esetekben olyan pontossággal kell végezni, hogy egy adott igénybevétel során a számlázott forgalom és az ellenőrző mérés által kimutatott forgalom között az eltérés ne haladja meg a számlázási rendszerben alkalmazott számlázási egység felét;

- c) a b) pont szerinti esetben, ha a forgalommérésen alapuló számlázási rendszerben alkalmazott számlázási egység darabszám, akkor egy adott igénybevétel során a számlázott forgalom nem haladhatja meg az ellenőrző mérés által kimutatott forgalmat;
  - d) az igénybevétel kezdési és befejezési időpontját, valamint a napszakváltást a közép-európai zónaidőhöz képest két másodperc pontossággal kell mérni;
  - e) a pontatlanul mért forgalmú igénybevételek száma nem lehet nagyobb, mint a szolgáltató által a tárgyidőszakban azonos módon mért forgalmú igénybevételek számának egy tízezrede;
  - f) az összes pontatlanul mért forgalmú igénybevétel számlázási hibaösszege a tárgyidőszakra vonatkozóan nem haladhatja meg a szolgáltató által azonos módon mért forgalmú igénybevételekre kiszámlázott kapcsolási és forgalmi díjak összegének egy tízezred részét;
  - g) az Eht. 137. § (7)–(8), valamint a 149. § (4) bekezdései értelmében az előfizető fogyasztásának túllépése, valamint rendellenes fogyasztói szokások esetén a túlfogyasztási korlát vagy a rendellenes fogyasztói szokás hibás mérése, valamint az értesítési kötelezettség hibás teljesítésének száma sem a mérés sem az értesítés tekintetében nem haladhatja meg az összes kötelezettség tízezredét;
  - h) forgalommérési adat csak a szolgáltatás igénybevétele esetén keletkezhet, az adatállomány nem lehet utólag szerkeszthető;
  - i) biztosítani kell, hogy a forgalommérési adatok az adatfeldolgozó rendszerhez történő továbbítás során ne sérülhessenek, és ne lehessen azokhoz jogosulatlanul hozzáférni, függetlenül attól, hogy a forgalommérési adatok informatikai hálózaton vagy egyéb adathordozón kerülnek továbbításra;
  - j) tízezer mért forgalmú igénybevételből legfeljebb egynek a díja lehet hibásan kiszámolt;
  - k) az összes hibásan kiszámolt díjú igénybevétel teljes számlázási összege nem haladhatja meg a szolgáltató által a tárgyidőszakban kiszámlázott kapcsolási és forgalmi díjak összegének egy tízezred részét;
  - l) tízezer mért forgalmú igénybevételből legfeljebb egy eredményezhet túlszámlázást.
- (6) A (5) bekezdés d) pontjában alkalmazott viszonyítási időalap műszaki megvalósítását dokumentálni kell.
- (7) A számlázási rendszer és a hálózat védetségére vonatkozóan a szolgáltatónak az alábbi követelményeket kell teljesítenie:
- a) a feldolgozó helyiségekbe való belépést köteles nyilvántartani és ellenőrizni elektronikus beléptetéssel vagy a személyzet által vezetett belépési napló vezetésével;
  - b) egyéb adminisztratív intézkedésekkel az adatfeldolgozás bemenő adataihoz, az adatfeldolgozó folyamathoz és a keletkezett adatokhoz a hozzáférés biztonságát és a hozzáférések nyilvántartását biztosítani köteles;
  - c) az elektronikus hírközlő hálózat akkor minősül védettnek, ha a szolgáltató fizikai és adminisztratív intézkedésekkel biztosítja, hogy az elektronikus hírközlő hálózathoz vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz vagy az előfizető által közölt információhoz jogosulatlanok számára a hozzáférés csak különösen nehéz feltételekkel, így látható rongálással járó vagy más feltűnő módon vagy tiltott eszközök, módszerek igénybevételével lehetséges;
  - d) a helyhez kötött telefonhálózat az ellenkező bizonyításáig a jogosulatlan hozzáférés ellen védettnek tekinthető, ha a hálózat kiépítése megfelel a távközlő hálózatok és a távközlési szolgáltatások védetségére vonatkozó nemzetközi és nemzeti szabvány előírásainak;
  - e) a rádiótávközlő hálózat az ellenkező bizonyításáig a jogosulatlan hozzáférés ellen védettnek tekinthető, ha a hálózathoz vagy 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 vagy hasonló biztonságot nyújtó más azonosítási módszerek útján).

- 14. §** (1) A szolgáltató helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon szolgáltatás forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének a 13. §-ban foglalt követelményeken túl meg kell felelnie a számlázási időszakokra vonatkozóan az alábbi követelményeknek:
- a) az ellenőrző rendszer által, pozitív eltéréssel mért idejű összeköttetések száma nem lehet nagyobb az összes mért összeköttetés egy tízezred részénél;
  - b) az a) pont szerint pontatlan idejűnek mért összeköttetések teljes számlázási összege nem haladhatja meg a szolgáltató által azonos módon mért összeköttetésekre kiszámlázott kapcsolási és forgalmi díjak összegének egy tízezred részét.

- (2) A 13. §-ban, valamint a 14. § (1) bekezdésben meghatározott követelmények esetében az ellenőrzések igazolása történhet legalább egy hónapra vonatkozó – egy számlázási időszakkal egybeeső – folyamatos mérésrel vagy kijelölt tanúsító szervezet által történő tanúsítással arra vonatkozóan, hogy a szolgáltató megfelelő számlázás ellenőrzési folyamatokat és ellenőrző méréseket alkalmaz.
- (3) A számlázási rendszerre vonatkozó követelmények teljesülését a szolgáltató a 11. § (2) bekezdés b)–f) pontjaiban meghatározottakat tartalmazó, kizárólag a számlázási rendszerre vonatkozó dokumentációval alátámasztott megfelelési nyilatkozattal vagy a miniszter által kijelölt, illetve e tevékenységre akkreditált tanúsító szervezet által kiállított tanúsítvánnyal igazolhatja.
- (4) Amennyiben a számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a tanúsítványt köteles a szolgáltató internetes honlapján, valamint ügyfélszolgálatán közzétenni.

**15. §** Az Eht. 138. § (3) bekezdése szerinti nyilvántartásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az Eht. 129. § (5) bekezdésének a) és f) pontjai, valamint a 157. § (2) bekezdésének b) pontja figyelembevételével az előfizető azonosításához szükséges adatokat;
- b) a díjreklamáció tárgyát;
- c) a bejelentés időpontját;
- d) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- e) a kivizsgálás eredményét;
- f) az előfizető értesítésének időpontját és módját.

#### **Átmeneti és záró rendelkezések**

- 16. §**
- (1) Ez a rendelet – (2) bekezdés kivételével – 2012. január 1-jén lép hatályba.
  - (2) E rendelet 18. §-a 2012. július 1-jén lép hatályba és 2012. július 2-án hatályát veszti.
  - (3) A szolgáltatóknak e rendelet alkalmazása érdekében általános szerződési feltételeik módosítását 2012. június 1-jéig kell a Hatósághoz benyújtaniuk. Az előfizetői szerződésekben e rendelet előírásait a szolgáltatóknak 2012. július 1-jétől kell alkalmazniuk, amely időpontig a szolgáltatók az előfizetői szerződésekben az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendeletet (a továbbiakban Korm. rendelet) kötelesek alkalmazni.
  - (4) A szolgáltatóknak e rendelet szerinti minőségi célértékeket 2012-ben, 2012. július 1-jétől kezdődő fél éves időszakra kell alkalmazniuk.
  - (5) E rendelet 10. § (1) bekezdésében foglalt adatszolgáltatási kötelezettségnek első alkalommal 2013. február 28-ig, a 10. § (2) bekezdésében foglalt adatszolgáltatási kötelezettségnek első alkalommal 2013. március 31-ig kell eleget tenni.
  - (6) A Korm. rendelet szerinti adatszolgáltatást utoljára 2012. január 31-éig köteles a szolgáltató teljesíteni azzal, hogy az a szolgáltató, amelynek előfizetői száma 2011. december 31-ei állapot szerint nem haladja meg az ezer főt, ilyen adatszolgáltatás benyújtására nem köteles.
  - (7) E rendelet hatálybalépése napjáig kiadott – a szolgáltatás minőségére és a számlázási rendszerre vonatkozó – tanúsítványok érvényességét e rendelet nem érinti, azonban a 2012. július 1-je után kezdeményezett megfelelésigazolási eljárások során e rendeletnek való megfelelést kell igazolni.

**17. §** E rendelet a következő európai uniós jogi aktusoknak való megfelelést szolgálja:

- a) az Európai Parlament és a Tanács 2002/22/EK irányelve (2002. március 7.) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról (Egyetemes szolgáltatási irányelv),
- b) 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.

**18. §** Az Eszr. 7. § (1) bekezdés cb) pontjában és a 8. § (1) bekezdés 4.1. pontjában a „kormányrendeletben” szövegrész helyébe az „NMHH rendeletben” szöveg lép.



1. melléklet a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelethez

**A megfeleléségi nyilatkozatok minimális tartalmi elemei**

Szolgáltató neve:

.....

Szolgáltató címe:

.....

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megnevezése :

A szolgáltatás megnevezése  
az ÁSZF szerint:                      az NMHH osztályozása  
szertint:

.....

.....

A szolgáltató által alkalmazott szabványok, egyéb mértékadó előírások (pl. gyártói előírások, ITU-T ajánlások, ETSI útmutatók) felsorolása:

.....

.....

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének megfeleléségére vonatkozó nyilatkozatot a következő dokumentumok támasztják alá:

1. Szolgáltatás megnevezése, a szolgáltatásminőségi követelmények leírása, értelmezése, az ellenőrzések módszere:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....
.....	.....	.....

2. A hálózati szolgáltatásminőségi célértékek, és az erre vonatkozó teljesítési értékek, belső vizsgálati módszer, felhasznált forrásadatok azonosítása:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....

## 3. Vizsgálati terv:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....

## 4. Vizsgálati, mérési jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....

## 5. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....

## 6. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatók, közzétételek, hatályos ÁSZF:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....

## 7. Egyéb dokumentumok (itt adható meg az ISO minőségirányítási rendszer tanúsítás dokumentuma is):

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....

Kiadás helye, kelte:

.....  
Cégszerű aláírás

2. melléklet a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelethez

**A szolgáltatásminőségi követelményekre mértékadó dokumentumok**

FOGALOM	HÁLÓZATI (H) EGYEDI (E)	AZONOSÍTÓ	DOKUMENTUM CÍME	MÉRÉSI MÓDSZER
Internet Protokoll	H/E	RFC 791  RFC 2460	Internet Protocol DARPA Internet program protocol specification  Internet Protocol, Version 6 (IPv6) Specification	-
le- és feltöltési adatátviteli sebesség	H/E	ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07)	Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ);  User related QoS parameter definitions and measurements;  Part 4: Internet access	ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) 5.2  Mobil internet hozzáférési szolgáltatások esetén a méréseket kültérben, 2 m földfelszín feletti magasságban, 0 dBi (izotropikus antennára vonatkoztatott) nyereségű antennával kell elvégezni.
SI mértékegység rendszer	H/E		BIPM - The International System of Units (SI) 8th edition 2006	

FOGALOM	HÁLÓZATI (H) EGYEDI (E)	AZONOSÍTÓ	DOKUMENTUM CÍME	MÉRÉSI MÓDSZER
beszédminőség	E	ITU T G.109 (09/99)  ITU-T P.862 (02/01)	Definitions of Categories of Speech Transmission Quality Perceptual evaluation of speech quality (PESQ): An objective method for end-to-end speech quality assessment of narrow-band telephone networks and speech codecs	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04) 5.3 ITU-T P.862 (02/01)  Mobil rádiótelefon szolgáltatások esetén a méréseket külterben, 2 m földfelszín feletti magasságban, 0 dBi (izotropikus antennára vonatkoztatott) nyereségű antennával kell elvégezni.
ügyfélszolgálat bejelentkezése	H	ETSI EG 202 057-1 V1.3.1 (2008-07)	Speech processing transmission and quality aspects, User related QoS parameter definitions and measurements	ETSI EG 202 057-1 V1.3.1 (2008- 07)
csatorna vívószintje (analóg)	H/E	MSZ EN 60728-1:2008	Televíziójelek, hangjelek és interaktív szolgáltatások kábelhálózatai 1. rész: Az előírány rendszerjellemzői (IEC 60728-1:2007)	MSZ EN 60728-1:2008 5.4

FOGALOM	HÁLÓZATI (H) EGYEDI (E)	AZONOSÍTÓ	DOKUMENTUM CÍME	MÉRÉSI MÓDSZER
a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség (analóg)	H	MSZ EN 60728-1:2008	Televíziójelek, hangjelek és interaktív szolgáltatások kábelhálózatai 1. rész: Az előireirány rendszerjellemzői (IEC 60728-1:2007)	MSZ EN 60728-1:2008 5.4.2
vivő/zaj viszony értéke (analóg)	H/E	MSZ EN 60728-1:2008	Televíziójelek, hangjelek és interaktív szolgáltatások kábelhálózatai 1. rész: Az előireirány rendszerjellemzői (IEC 60728-1:2007)	MSZ EN 60728-1:2008 4.6
a modulációs hibaarány (DVB-T)	H/E	MSZ ETSI TR 101 290:2005	Digitális video-műsorszórás (DVB). DVB-rendszerek mérési útmutatója	MSZ ETSI TR 101 290:2005 9.18.2
a modulációs hibaarány (DVB-C, DVB-S)	H/E	MSZ ETSI TR 101 290:2005	Digitális video-műsorszórás (DVB). DVB-rendszerek mérési útmutatója	MSZ ETSI TR 101 290:2005 6.9.2
bithiba arány (DVB-S)	H/E	MSZ ETSI TR 101 290:2005	Digitális video-műsorszórás (DVB). DVB-rendszerek mérési útmutatója	MSZ ETSI TR 101 290:2005 6.3, 8.1.

FOGALOM	HÁLÓZATI (H) EGYEDI (E)	AZONOSÍTÓ	DOKUMENTUM CÍME	MÉRÉSI MÓDSZER
bithiba arány (DVB-T)	H	MSZ ETSI TR 101 290:2005	Digitális video-műsorszórás (DVB). DVB-rendszerek mérési útmutatója	MSZ ETSI TR 101 290:2005 9.15, 9.16
bithiba arány (DVB-T)	E	MSZ ETSI TR 101 290:2005	Digitális video-műsorszórás (DVB). DVB-rendszerek mérési útmutatója	MSZ ETSI TR 101 290:2005 9.17
térerősség (DVB-T)	H	ITU-R BT.1735 (2005) RRC-06	Methods for objective quality coverage assessment of digital terrestrial television broadcasting signals of System B specified in Recommendation ITU-R BT.1306 FINAL ACTS of the Regional Radiocommunication Conference for planning of the digital terrestrial broadcasting service in parts of Regions 1 and 3, in the frequency bands 174-230 MHz and 470-862 MHz (RRC-06)	ITU-R BT.1735 (2005) Annex 1 RRC-06 3.4.3
média továbbítási index (MDI)	H/E	RFC 4445	A Proposed Media Delivery Index (MDI)	RFC 4445 3.1, 3.2
a sikeres hívások aránya	H	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04)	User related QoS parameter definitions and measurements; Part 2: Voice telephony, Group 3 fax, modem data services and SMS	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04) 5.1

FOGALOM	HÁLÓZATI (H) EGYEDI (E)	AZONOSÍTÓ	DOKUMENTUM CÍME	MÉRÉSI MÓDSZER
a hívás felépítési idő	H	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04)	User related QoS parameter definitions and measurements; Part 2: Voice telephony, Group 3 fax, modem data services and SMS	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04) 5.2
sikeres SMS-továbbítás aránya	H	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04)	User related QoS parameter definitions and measurements; Part 2: Voice telephony, Group 3 fax, modem data services and SMS	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04) 5.6.2
SMS-továbbítási idő	H	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04)	User related QoS parameter definitions and measurements; Part 2: Voice telephony, Group 3 fax, modem data services and SMS	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04) 5.6.3