

• Kiss Károly Miklós •

A TÁVKÖZLÉSI SEKTOR SZABÁLYOZÁSÁNAK ÚJABB FEJLEMÉNYEI (2007–2009)

A tanulmány a távközlési szektor hazai szabályozásának áttekintésére és értékelésére vállalkozik, az utóbbi néhány év fejleményeire koncentrálva. Először a jogszabályi környezet változását mutatja be, kiemelve a néhány hónapja elfogadott új uniós szabályozási csomag fontosabb jellemzőit. Ezután a piacszerkezetet és a versenyt jellemzi mind a vezetőket, mind a mobilpiaci szegmensben, majd a piaci magatartást vizsgálja, az utóbbi időszak fontosabb jogeseteit áttekintve. Végül az utolsó részben a tanulmány a piaci teljesítményt értékeli, bemutatva az árak alakulását és a szolgáltatásminőség változását. E folyamatok mutatói nemcsak az iparág és a szolgáltatók, hanem egyúttal a szabályozás teljesítményét is értékeli.*

SZABÁLYOZÁSI ÉS JOGI KÖRNYEZET

Az elektronikus hírközlési szektor legfontosabb fejleménye, hogy 2009 végén elfogadták a bő két éve kezdeményezett új uniós szabályozási csomagot,¹ amelyet a tagországoknak 2011. május 25-ig kell a nemzeti jogrendszerükbe átültetniük. Általánosságban elmondható, hogy az elfogadott jogszabályváltozások nem forgatták fel e szektor korábbi szabályozási elveit, jogszabályi háttérét, inkább csak finomították, az iparágban zajló technológiai és piaci változásokhoz igazították azt. Az új szabályozási csomag három legfontosabb jellemzője: nagyobb technológia- és szolgáltatássemlegesség, erőteljesebb fogyasztói jogok, valamint a szabályozó hatóságok együttműködésének erősítése. A továbbiakban e reformcsomag legfontosabb dokumentumait és főbb pontjait mutatjuk be. A főbb dokumentumok a következők:

- *2009/140/EK irányelv* – az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló 2002/21/EK irányelv, az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és kapcsolódó eszközökhöz való hozzáférésről, valamint azok összekapcsolásáról szóló 2002/19/EK irányelv és az elektronikus

.....
*A szerző köszöni az MTA Közgazdaságtudományi Intézetének, hogy biztosította a szükséges felteteleket a tanulmány megírásához.

¹ E reformtervezet folyamatáról és jellemzőiről lásd Kiss [2009] 275–279. o.

hírközlő hálózatok és az elektronikus hírközlési szolgáltatások engedélyezéséről szóló 2002/20/EK irányelv módosításáról (*Európai Parlament...* [2009a]).

- 2009/136/EK irányelv – 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 (*Európai Parlament...* [2009c]).
- 1211/2009/EK rendelet – az európai elektronikus hírközlési szabályozók testületének (BEREC) és hivatalának létrehozásáról (*Európai Parlament...* [2009b]).
- Végezetül e reformcsomag részeként idesorolható még a reformfolyamat elején kiadott, az érintett piacokat újradefiniáló 2007/879/EK ajánlás (az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló 2002/21/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján előzetes szabályozás alá vonható érintett elektronikus hírközlési ágazatbeli termék- és szolgáltatáspiacokról – *EB* [2007]).²

Az új szabályozási csomag egyik fontos jellemzője az *erőteljesebb technológia- és szolgáltatássemlegesség*. Ez megmutatkozik bizonyos definíciókban (például az *elektronikus hírközlő hálózat* definíciója és a hozzá kapcsolódó többi meghatározás a 2009/140/EK irányelv 1. cikk 2. pontjában) – ezek főképpen az egyetemes szolgáltatás új, technológiasemleges meghatározásában válnak fontossá. A 2009/136/EK irányelv 1. cikk 3. pontja ekképpen módosítja a 2002/22/EK irányelv egyetemes szolgáltatást meghatározó 4. cikkét:

- „Helyhez kötött hozzáférés biztosítása és távbeszélő-szolgáltatások nyújtása: 1. A tagállamok biztosítják, hogy a nyilvános hírközlő hálózathoz történő helyhez kötött csatlakozás iránti minden ésszerű igényt legalább egy vállalkozás kielégítsen. 2. A létrejött csatlakozásnak – figyelembe véve az előfizetők többsége által használt, leginkább elterjedt technológiákat és a technológiai megvalósíthatóságot – képesnek kell lennie a hanghívások, a telefaxhívások és a funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességgel történő más adatkommunikációs formák támogatására. 3. A tagállamok biztosítják, hogy az 1. bekezdésben említett hálózati csatlakozáson keresztül megvalósuló, belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását lehetővé tévő, nyilvánosan elérhető távbeszélő-szolgáltatás nyújtása iránti minden ésszerű igényt legalább egy vállalkozás kielégítsen.” (*Európai Parlament...* [2009c] 22. o.)

² Az érintett piacok e változásainak összefoglalását lásd a *Verseny és szabályozás* tavalyi kötetében (Kiss [2009] 278–279. o.).

A módosítás tehát elhagyja a nyilvános telefonhálózat fogalmát, és helyette az internet-hozzáférésre is alkalmas *nyilvános hírközlő hálózat* technológiás fogalmát használja, amit a 2009/140/EK irányelv 1. cikk 2.a) pontja így definiál: „Olyan átviteli rendszer, esetleg kapcsoló- vagy útválasztó eszköz, valamint egyéb erőforrás – ideértve a nem aktív hálózati elemeket is –, amely lehetővé teszi a vezetéken, rádióhullámon, optikai vagy egyéb elektromágneses úton történő jelátvitelt, beleértve a műholdas hálózatokat, a helyhez kötött (vonal- és csomagkapcsolt, beleértve az internetet) és mobil földi hálózatokat, az elektromos vezetékrendszereket, annyi- ban, amennyiben azokat jelek továbbítására használják, a rádióműsor- és televízió- műsor-terjesztő hálózatokat, valamint a kábeltelevízió-hálózatokat, a továbbított információtípusra tekintet nélkül” (*Európai Parlament...* [2009a] 46. o.) Vagyis megszűnt a vezetékes távbeszélő-hálózatoknak mint infrastruktúrának, valamint a hangszolgáltatásnak (az azon nyújtott szolgáltatások közül) az iparág szabályozá- sában korábban túlhangsúlyozott szerepe.

Ugyanezen technológia- és szolgáltatássemlegesség jellemzi a spektrumgazdál- kodás és -felosztás új szabályozási elveit: egységesíteni kell a rádiófrekvenciákhoz való hozzáférésnek, valamint azok használatának a feltételeit – amelyek eddig az üzemeltető vagy a szolgáltatás jellegétől függően jelentősen eltértek, ez torzította a költségeket és így a versenyt, valamint gátolta az innovációt –, rugalmasabbá téve a spektrumgazdálkodást.³ Így a spektrum felhasználói maguk választhatják meg az adott frekvenciasávban alkalmazandó legjobb technológiákat és szolgál- tatásokat.⁴ Technológiák és szolgáltatások közigazgatási kijelölésére csak korlá- tozottan, közérdekű célok esetén kerülhet sor, egyértelmű indoklás és rendszeres felülvizsgálat mellett. Továbbá az új szabályozás megteremti a lehetőségét annak, hogy az egyes vállalkozások átruházhassák más vállalkozásra, illetve bérbe adhassák az egyedi frekvenciahasználati jogokat. Remények szerint ez ösztönzi majd a spekt- rumok piaci értékelésének kialakulását. Bár az új szabályozás meghagyta a nemzeti szuverenitást a spektrumszabályozásban, de a rádióspektrummal kapcsolatos straté- giiai döntésekbe a Bizottság nagyobb beleszólását biztosítja, előírva a tagállamok egymás közötti és Bizottsággal való együttműködését stratégiaspektrum-tervezési ügyekben.

A hatékonyabb szabályozói beavatkozást segíti, hogy a 2009/140/EK irányelv (2. cikk 10. pontja) *kivételes intézkedésként* egy új eszközt ad a nemzeti szabályo-

³ Ez azért is időszerű, mivel az analógról a digitális televíziózásra történő átállás következtében (a digitális technológia magasabb átviteli hatékonysága miatt) nő a rendelkezésre álló spektrum (úgynevezett digitális hozadék).

⁴ Ebbe illeszkedik a 2009. október 20-án elfogadott GSM-irányelv (*Európai Parlament...* [2009c] 25. o.) is. Az új irányelv rugalmasabbá teszi a frekvenciasávok felhasználását. A korábban csak a GSM-rendszerek számára fenntartott 900 MHz-es sávban mindazon technológiák és szolgál- tatások használatát megengedi (köztük a nagy sebességű szélessávú technológiák alkalmazását), amelyek nem okoznak zavart a GSM és UMTS mobilkommunikációs szolgáltatásban.

zó hatóságok kezébe, a *funkcionális szétválasztást*: arra kötelezhetik a vertikálisan integrált vállalkozásokat, hogy bizonyos hozzáférési termékek nagykereskedelmi szolgáltatásával kapcsolatos tevékenységüket önállóan működő gazdasági egység keretében végezzék. Ezt csak jelentős és tartós versenyproblémák vagy piaci hiányosságok fennállása esetén lehet alkalmazni (ésszerű időn belül nincs kilátás az infrastruktúra-alapú versenyre), és a 2002/19/EK hozzáférési irányelv 9–13. cikk alapján előírt kötelezettségekkel nem lehet elérni a verseny megvalósulását. Erre vonatkozó javaslatot a megfelelő indoklással és elemzésekkel a Bizottsághoz kell benyújtani (*Európai Parlament...* [2009a]).

Másik fontos jellemzője a reformcsomagnak az erőteljesebb *fogyasztóvédelem*. Ennek egyik fontos eleme, hogy a számhordozás lebonyolításának időtartamát korlátozzák, legfeljebb egy nap lehet a szolgáltatás kiesése emiatt (az eddigi gyakorlatban az uniós átlag vezetékszám-hordozás esetén 7,5, mobilszolgáltatás esetén pedig 8,5 nap volt – *EU Telecoms...* [2009] 10. o.). Másik fontos változás, hogy a hűségidő hosszát korlátozzák, a határozott idejű szerződések leghosszabb időtartama 24 hónap lehet, de úgy, hogy a szolgáltatóknak maximum 12 hónapos szerződést is biztosítaniuk kell a fogyasztók számára. Megerősítették továbbá az új jogszabályokban a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó kötelezettségeket: a szolgáltatók kötelesek lesznek a szerződésekben egyértelműen tájékoztatni a fogyasztókat a szolgáltatás minimális minőségi jellemzőiről (és azok nem teljesülésének jogkövetkezményeiről), a tartalmakhoz és eszközökhöz való hozzáférés bármilyen korlátozásáról, a szerződés időtartamáról, valamint az árakról, s az árakra vonatkozó információknak összehasonlíthatónak kell lenniük. A szabályozási reform a fogyasztókkal élők jogaira is nagyobb hangsúlyt fektet, a szolgáltatásokhoz való könnyebb hozzáféréssel szélesebbé téve a számukra elérhető szolgáltatók és szolgáltatások körét.

A fogyasztóvédelem másik megerősített területe a *személyes adatok védelme*, valamint a *magánszféra és magántitok védelme*. A szolgáltató köteles lesz bejelenteni a szabályozó hatóságnak a hálózati biztonság sérelmét, és a felhasználókat is figyelmeztetni kell, ha személyes adataik vagy magánszférájuk veszélyeztetetté válik. Arról is tájékoztatniuk kell a felhasználókat, hogy ilyen biztonsági kockázatok esetén hogyan védekezhetnek a személyes adataikkal történő visszaélések ellen. Továbbá a reformcsomag szerint biztosítani kell, hogy a felhasználók szabadon dönthessenek arról, hogy milyen tartalmakhoz kívánnak hozzáférni, milyen tartalmakat kívánnak kapni vagy küldeni, és hogy ezt milyen alkalmazások segítségével kívánják megvalósítani. Ennek része a kérértlen elektronikus levelek (*spam*) elleni védekezés is. Biztosítani kell a kérértlen reklámüzenetekben, hogy a felhasználónak lehetősége legyen azt lemondani. Továbbá csak a felhasználók előzetes hozzájárulásával lehet személyes adataikat kezelni, felhasználni, valamint úgynevezett süti (*cookies*) a felhasználó számítógépén szintén csak előzetes hozzájárulással helyezhetők el.

Az egységes szabályozási gyakorlat biztosítása az egyes nemzeti szabályozó hatóságok együttműködését és tevékenységeik koordinációját kívánja meg. Épp ezért a Bizottság már korábban (a 2002/627/EK bizottsági határozat alapján, EB [2002]) létrehozta az európai szabályozók csoportját (*European Regulators Group, ERG*). Az európai elektronikus hírközlési szabályozók testülete (*Body of European Regulators for Electronic Communications, BEREC*) tulajdonképpen az ERG-t váltja fel, megerősített hatáskörökkel. Ez azonban nem jelenti azt, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok felett álló „szuperhatóságot” hoztak volna létre, szerepe inkább tanácsadás és véleményezés, a helyi ügyekben továbbra is – a szubszidiaritás elvének megfelelően – helyben szülehetnek a döntések. A BEREC a nemzeti szabályozó hatóságok szakértelmére támaszkodik, és feladatait a nemzeti szabályozó hatóságokkal és a Bizottsággal együttműködve végzi. Ugyanakkor a rendelet kimondja, hogy a „nemzeti szabályozó hatóságok és a Bizottság a lehető legnagyobb mértékben figyelembe veszik a Testület véleményét, ajánlását, útmutatását, tanácsát vagy a Testület által meghatározott, a szabályozással kapcsolatos legjobb gyakorlatot” (*Európai Parlament... [2009a]* 4. o. 3. cikk 3. bekezdés).

A BEREC szerepét a rendelet 2. cikke foglalja össze: „A Testület: *a*) kidolgozza és a nemzeti szabályozó hatóságok körében terjeszti a szabályozással kapcsolatos legjobb gyakorlatokat, például az uniós szabályozási keret végrehajtására vonatkozó közös megközelítéseket, módszereket és iránymutatásokat; *b*) kérésre szabályozási kérdésekben segítséget nyújt a nemzeti szabályozó hatóságoknak; *c*) véleményt nyilvánít a Bizottság által elfogadandó, az ebben a rendeletben, a 2002/21/EK irányelvben (keretirányelv) és a különös irányelvekben említett határozatok, ajánlások és iránymutatások tervezete tekintetében; *d*) a Bizottság indokolt kérésére vagy saját kezdeményezésére jelentéseket készít és tanácsot ad, valamint indokolt kérésre vagy saját kezdeményezésére véleményt nyilvánít az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak az elektronikus hírközléssel kapcsolatos, a hatáskörébe tartozó bármely kérdésben; *e*) kérésre segíti az Európai Parlamentet, a Tanácsot és a Bizottságot, valamint a nemzeti szabályozó hatóságokat a harmadik felekkel fenntartott kapcsolataikban és a velük folytatott egyeztetéseikben és információcseréikben; továbbá segíti a Bizottságot és a nemzeti szabályozó hatóságokat a szabályozással kapcsolatos legjobb gyakorlatok harmadik felek körében való terjesztésében.” (Uo. 1. o.)

A Testület szabályozói tanácsból áll (tagállamonként egy-egy tag, akik a nemzeti szabályozó hatóságok vezetői vagy kinevezett magas szintű képviselői), amely elnököt és alelnököket választ, és egy Hivatal segíti a munkáját.

PIACI VERSENY ÉS PIACSZERKEZET

Vezetékes piac

A távközlési piac szerkezete a technológiai fejlődésnek (és konvergenciának), valamint a piaci folyamatoknak köszönhetően egyre összetettebb. A vezetékes hangátviteli szolgáltatások piacán a 2007-ben lezajlott akvizíciók⁵ után megmaradt három helyi vezetékes szolgáltató (a Magyar Telekom, az Invitel, valamint a Monortel jogutódjaként ezen infrastruktúrán is megjelenő UPC Telekom⁶) mellett egyre erősebben vannak jelen az úgynevezett alternatív szolgáltatók, akik elsősorban az üzleti és intézményi előfizetők szegmensében terjeszkednek, valamint a nagy kábeltelevíziós vállalatok VoCATV hangátviteli csatornákkal.⁷ Annak ellenére, hogy az elmúlt években az összes bekapcsolt fővonalak száma kismértékben folyamatosan csökkent, eközben mind az alternatív szolgáltatók által bekapcsolt fővonalak száma, mind a VoCATV hangátviteli csatornák száma nőtt, aminek következtében fokozatosan nőtt a piaci részesedésük is. 2008 végére az alternatív szolgáltatók együttes piaci részesedése (a bekapcsolt fővonalak száma alapján) elérte a 10 százalékot [Nemzeti Hírközlési Hatóság (továbbiakban: NHH) 2008. IV. negyedéves jelentése a vezetékes távközlési szolgáltatásokról], és hasonlóképp, a VoCATV hangátviteli csatornák száma is közel 10 százaléka volt az összes bekapcsolt hangátviteli csatornának (NHH vezetékes havi gyorsjelentés, 2008. december). Ez a folyamat jellemzi továbbra is a távközlési piaci tendenciákat. 2009 végére a 3 081 909 darab összes bekapcsolt hangátviteli csatornából már több mint 14 százaléka, 439 248 darab VoCATV hangátviteli csatorna volt (NHH vezetékes havi gyorsjelentés, 2009. november).⁸

Ha a bevételek megoszlása alapján vizsgáljuk a piaci részesedéseket, akkor is ugyanezen tendenciát láthatjuk. 2008-ban a három helyi telefonszolgáltató együttes piaci részesedése az összes hívástípusra vonatkozóan (bevételek alapján) 82 százalékra csökkent az előző évi 85,72 százalékról. A mobilhálózatba irányuló hívások esetében a piaci részesedésük 80 százalékos volt, ami alig változott az előző évihez képest, míg a nemzetközi hívások bevételeiből való részesedésük 70 százalékra

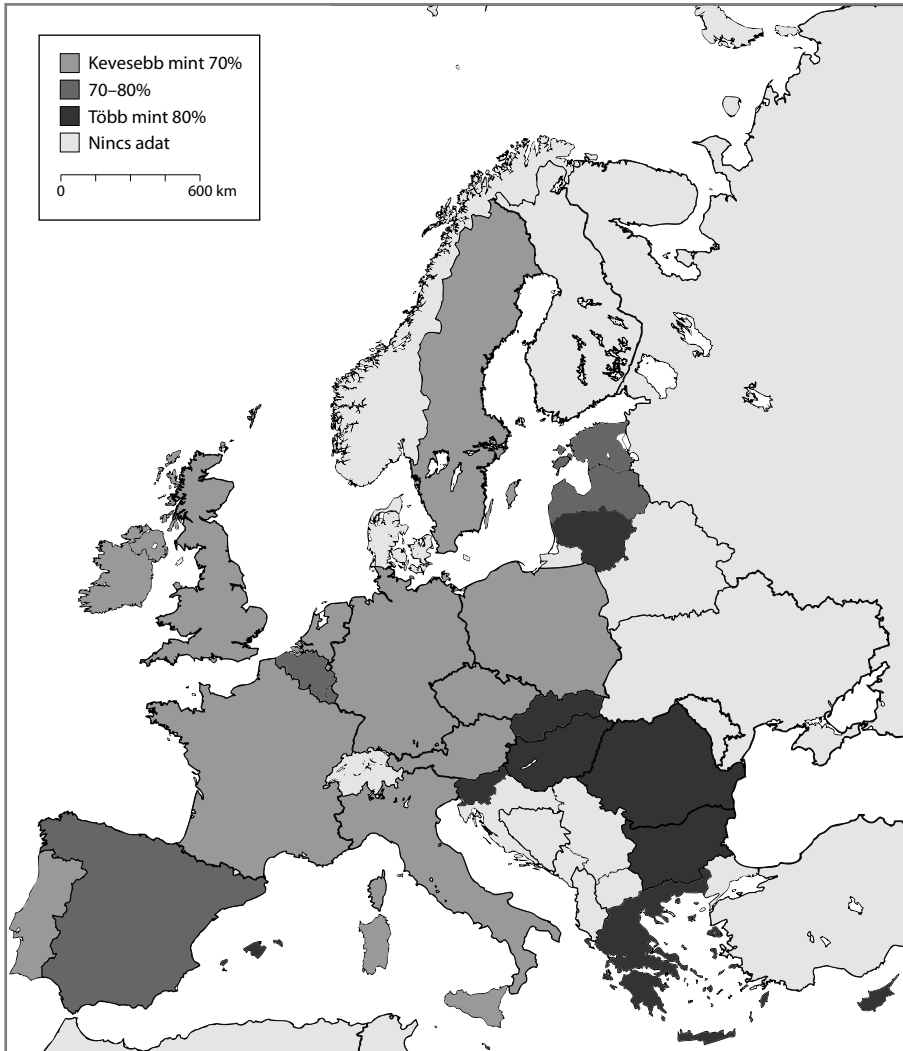
⁵ A korábbi öt koncessziós szolgáltatóból (Emitel, Invitel, Hungarotel, Magyar Telekom, Monortel; gyakran hivatkoznak rájuk az egykori vagy korábbi monopolszolgáltatók megnevezéssel) három maradt: 2007 elején az Invitel, a Hungarotel és a Pantel (ez utóbbi alternatív szolgáltató) egyesült, 2007 szeptemberében pedig az Emitel olvadt be a Magyar Telekomba.

⁶ A két szolgáltató a közös tulajdonos (Liberty Global, Inc.) révén már egy évtizede azonos cégcsoporthoz tartozott, de 2008 júliusától szervezetileg is egyesültek, és a Monortel tevékenysége is a UPC Telekom név alatt folytatódik.

⁷ VoCATV: kábeltelevíziós hálózatokon megvalósított hangátviteli csatorna.

⁸ Az NHH vezetékes havi gyorsjelentései letölthetők a <http://www.nhh.hu/?id=dokumentumtar&mid=1055&lang=hu> oldalról.

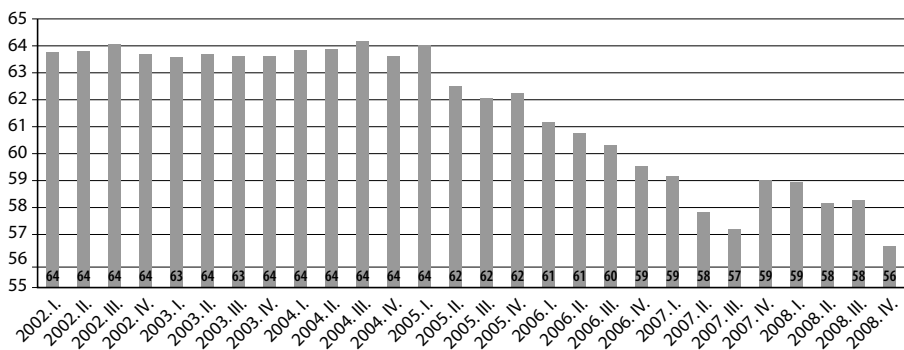
csökkent az előző évi 73,02 százalékról (*Progress report...* [2009] Vol. 1. 227. o.). Az 1. ábrán láthatjuk, hogy az egyes uniós tagországok esetében az inkumbens piaci szereplők a vezetékes piac mekkora részét birtokolják. Magyarország abba a csoportba tartozik (több frissen csatlakozott országgal együtt), ahol az inkumbensek együttes piaci részesedése a legnagyobb, 80 százalék felett van.



Forrás: *Progress report...* [2009] 1. kötet, 2. rész, 7. o.

1. ÁBRA • Inkumbens vezetékes piaci részesedése az uniós tagországokban
(összes bevétel alapján, minden hívástípusra)

A piaci koncentrációt mérő Herfindahl–Hirschman-index (HHI) a vállalategyesüléseknek köszönhető 2007. évi kismértékű megugrása után újra folyamatosan csökkenni kezdett, ami a már tárgyalt folyamatoknak köszönhető. Mint láthatjuk a 2. ábrán, 2008 végére a koncentrációs index értéke 56 százalékra csökkent.



Forrás: NHH 2008. IV. negyedéves jelentése a vezetékes távközlési szolgáltatásokról.

2. ÁBRA • A vezetékestelefon-piac Herfindahl–Hirschman-indexe a bekapcsolt fővonalak száma alapján (százalék)

Az egyes érintett piacokon azonosított jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatásokat tartalmazza az 1. táblázat.

1. TÁBLÁZAT • Jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatások az egyes érintett piacokon

(A második piacelemzési kör határozatai alapján. A harmadik piacelemzési kör 2009-ben kezdődött, és jelenleg is folyamatban van.)

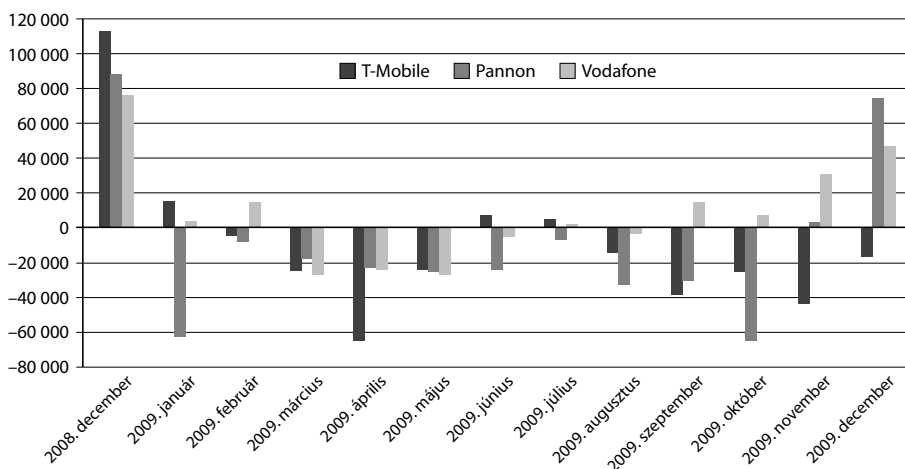
	Az érintett piacon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatások	
	száma	neve
Nyilvános telefonhálózathoz helyhez kötött hozzáférés lakossági felhasználók számára	5	Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel, Emitel, Monortel
Nyilvános telefonhálózathoz helyhez kötött hozzáférés nem lakossági felhasználók számára	5	Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel, Emitel, Monortel
Nyilvánosan elérhető helyi és/vagy országos, helyhez kötött telefonszolgáltatások lakossági felhasználók számára	5	Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel, Emitel, Monortel
Nyilvánosan elérhető nemzetközi, helyhez kötött telefonszolgáltatások lakossági felhasználók számára	5	Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel, Emitel, Monortel
Nyilvánosan elérhető helyi és/vagy országos, helyhez kötött telefonszolgáltatások nem lakossági felhasználók számára	5	Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel, Emitel, Monortel
Nyilvánosan elérhető nemzetközi, helyhez kötött telefonszolgáltatások nem lakossági felhasználók számára	5	Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel, Emitel, Monortel

	Az érintett piacon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók	
	száma	neve
Bérelt vonalak minimális készlete	1	Magyar Telekom
Beszédcélú hívásvégződtetés egyedi mobil rádiótelefon-hálózatban	3	Magyar Telekom (T-Mobile), Pannon, Vodafone
Hívásvégződtetés egyedi, nyilvános helyhez kötött telefonhálózatban	4	Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel, Monortel
Hívásvégződtetés egyedi, nyilvános helyhez kötött telefonhálózatban	15	I. csoport: Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel, Monortel II. csoport: Pantel, BT Limited, eTel, GTS DataNet, UPC, Dunakanyar-Holding, DIGI, FiberNet, Tarr Építő-, Szolgáltató- és Kereskedelmi Kft., T-Kábel, TvNetWork
Tranzitszolgáltatások nyilvános helyhez kötött telefonhálózatban	1	–
A fémes hurkok és alhurkok nagykereskedelmi átengedése (beleértve a részleges átengedést is) szélessávú és beszédcélú szolgáltatások nyújtása céljából	4	Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel, Monortel
Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférési szolgáltatás	5	Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel, Monortel
Bérelt vonalak nagykereskedelmi végződtetési szegmense	1	Magyar Telekom
Bérelt vonalak nagykereskedelmi trónkszegmense	1	–
Nyilvános mobil rádiótelefon-hálózathoz való hozzáférés és nyilvános mobil rádiótelefon-hálózatból történő híváskezdeményezés	1	–
Műsorterjesztési szolgáltatás, tartalom végfelhasználók felé való eljuttatása céljából	2	Antenna Hungária

Forrás: NHH határozatok alapján a szerző összeállítása.

Mobilpiac

A mobilpiacon évek óta beállt háromszereplős oligopolszerkezetben nem történt változás. Az utóbbi két-három évben megállt a három szolgáltató piaci részesedésének kiegyenlítődése a T-Mobile 44-45 százalékos, a Pannon 34-35 százalékos és a Vodafone 21 százalékos piaci részesedésével. A piaci koncentrációt mérő Herfindahl–Hirschman-index is évek óta 36 százalék körül mozog (jelentéktelen kitérésekkel). 2009-ben fordult meg először a mobilszolgáltatások elterjedésének eddigi, töretlenül növekvő trendje. 2009-ben kismértékben, de folyamatosan csökkent az előfizetések száma. A 3. ábrán láthatjuk, hogy a három szolgáltatóból a Vodafone kicsit „nyert” e folyamaton, az év második felében egyedül e szolgáltató tudta kismértékben növelni az előfizetői számát. Ennek következtében a T-Mobile és a Pannon piaci részesedése közel 0,5-0,5 százalékkal csökkent, míg a Vodafone-é körülbelül 1 százalékkal nőtt az előző évhez képest. 2009 decemberében a T-Mobile piaci ré-



Forrás: NHH 2009. évi Mobil-gyorsjelentéseinek havi adatai alapján.

3. ÁBRA • Az előfizetések számának változása szolgáltatóként 2009-ben

szesedése 43,41 százalék, a Pannoné 34,52 százalék és a Vodafone-é 22,07 százalék volt. Ez a koncentrációs indexet is kicsit csökkentette, 2009 decemberében a HHI 35,63 százalék volt (NHH 2009. december havi Mobil-gyorsjelentése).

Mindez azonban nem jelent érzékelhető változást a verseny utóbbi években tapasztalt csökkenésében. A piaci részesedések és a piaci koncentráció rögzülése az árak csökkenési ütemének lelassulásában is lecsapódott. Éppen ezért – a verseny élénkítése érdekében – írt ki 2008 második felében a Nemzeti Hírközlési Hatóság új frekvenciapályázatokat.⁹ Az NHH indoklása szerint: „A keresleti oldali adatok (piackutatások) ugyanakkor további piacbővülési lehetőségeket tártak fel (főleg az alacsonyabb költségű fogyasztói csoportokban és az idősebb korosztályokban). A szélessávú-piacra a folyamatosan növekvő penetráció, valamint – elsősorban a sűrűn lakott, városi területeken – a fokozódó infrastruktúra-alapú verseny jellemző. Ugyanakkor a vizsgálatok jelentős növekedési tartalékokat tártak fel; elsősorban a kevésbé gazdaságosan elérhető, vidéki területeken alacsonyabb az igénybevétel aránya, és fehér foltok is találhatóak a térképen.” (NHH [2009a] 2. o.)

A frekvenciapályázat azonban nem érte el a célját, elsősorban a közben kibontakozó gazdasági válság miatt. A legtöbb frekvenciacsomag esetén vagy nem talált

⁹ A negyedik GSM/UMTS szolgáltató piacra lépését lehetővé tevő „A” csomag a 900/1800/2100 MHz-es tartományban; a ritkán lakott területek és települések vezeték nélküli szélessávúinternet-ellátottság javítását megcélzó „B” csomag a 450 MHz-es tartományban; továbbá megnyitották a 26 GHz-es frekvenciatartományt is, ebben összesen öt frekvenciacsomagot hirdettek meg (ez a frekvenciatartomány az NHH szerint a szolgáltatók belső infrastruktúrájának fejlesztésében tölthet be fontos szerepet, valamint segítheti a vezeték nélküli szélessávúinternet-lefedettség növekedését).

a hatóság sikeres pályázót, vagy a kockázatok miatt visszavonta, megszüntette a pályázati folyamatot, például a verseny szempontjából különösen ígéretes „A” csomag esetében. „A jelent és a közeljövőt jellemző gazdálkodási feltételek mellett a Hatóság megítélése szerint a belépés sikertelenségének a kockázata meghaladja azt a reális üzleti modellek alapján tolerálható szintet, ami a kockázatok szétterítése során mind a pályázó, mind a hatékony frekvenciagazdálkodásért felelős szervezet oldalán felvállalható. A Hatóság figyelembe vette továbbá, hogy az egyre sávzsélesség-igényesebb alkalmazások terjedése a mobilplatformokon a spektrum felértékelődését eredményezi, így a frekvenciablokk a jövőben a jelenleginél nagyobb piaci értéken, kiszámíthatóbb körülmények között és várhatóan nagyobb érdeklődést vonzva lesz versenyztethető.” (NHH [2009a] 4. o.) Újabb piaci szereplő megjelenése tehát még várat magára a mobilpiaci szegmensben.

PIACI MAGATARTÁS

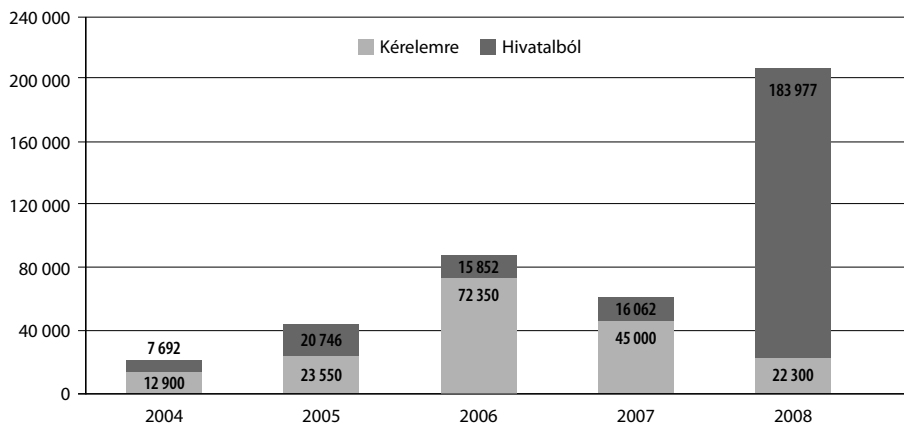
A Nemzeti Hírközlési Hatóságnak feladatai ellátásában alapvetően támaszkodnia kell a piaci szereplők önszabályozására és önkéntes jogkövető magatartására, ezért rendszerint az ellenőrzéseinek végén először felhívást fogalmaz meg a jogsértőkkel szemben a jogszerű működés helyreállítására, és általában csak az utóellenőrzések után szankcionál. Ehhez azonban jogosultnak kell lennie a döntéseit kikényszerítő eszközök alkalmazására. Az elektronikus hírközlési törvény (Eht.) a magyar szabályozó hatóság számára a következő szankcionáló eszközöket biztosítja:

- bírság;
- hivatalból indított eljárásokban a jogsértő kötelezése az eljárási költségek megtérítésére;
- a jogsértő kötelezése meghatározott információk nyilvánosságra hozatala;
- az eljárás során megszerzett információk hatóság általi nyilvánosságra hozatala;
- a határozat országos napilapban történő közzététele a jogsértő költségén;
- a szolgáltató kötelezése helyreigazító közlés közzétételére.

A szabályozó hatóság két legfontosabb és legtöbbet használt eszköze a nyilvánosság és a bírság. A hatóság a nyilvánosság számára közzéteszi a határozatait és felhívásait, valamint rendszeresen nyilvánosságra hozza a kiemelt ügyekben hozott döntéseit.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások területén az NHH a 2008. évi piacfelügyeleti tervének végrehajtása során 1185 hatósági ellenőrzést végzett, és az ügyek 29 százalékában hívta fel a jogsértő szolgáltatót a jogkövető magatartásra. A korábbi döntések követésére erre az időszakra tervezett 485 utóellenőrzés keretében a hatóság 104 esetben indított piacfelügyeleti eljárást, mert a szolgáltatók nem tartották be

a korábbi felhívásokban foglaltakat, és szinte valamennyi ügyben sor került bírság kiszabására. Az előző évhez képest 2008-ban az NHH a hatósági ellenőrzések számát 36 százalékkal növelte, és az ellenőrzések során feltárt jogsértések aránya is a korábbi 26 százalékról 29 százalékra nőtt. A korábbi évekhez képest 2008-ban jelentősen megnőtt a bírságoló határozatok száma (míg 2007-ben 37 bírságoló határozat született, és az előző években is 40-50 körül, addig 2008-ban 215), és emelkedett a kirótt bírságok összege is. A kiszabott bírságok alakulását mutatja a 4. ábra.



Forrás: NHH [2009b] 9. o.

4. ÁBRA • A kiszabott piacfelügyeleti bírságok alakulása, 2004–2008 (ezer forint)

A távközlési piacok szereplőinek piaci magatartását érintő újabb jogesetek¹⁰ két nagyobb csoportra oszthatók. Az első csoportba a *fogyasztók megtévesztésével kapcsolatos eljárásokat* soroljuk. Ilyen jellegű eljárás indult 2009-ben a Magyar Telekom (Vj-047/2009), a Pannon (Vj-012/2009) és a Vodafone (Vj-006/2009) ellen.¹¹

A GVH 2009. április 6-án indított versenyfelügyeleti eljárást a Magyar Telekom Nyrt. ellen a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt a 2008 végén meghirdetett, „3000 perc ajándékba” elnevezésű akciójával kapcsolatban, mivel az akcióban hirdetett ajándék 3000 perc – a hirdetésekben megjelent üzenettel ellentétben – ténylegesen nem minden új előfizetésre vonatkozott. A Versenytanács megállapította, hogy a Magyar Telekom a reklámkampány során tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott és húszmillió forint bírság megfizetésére kötelezte a szolgáltatót (Vj-047-021/2009).

¹⁰ A 2009 előtti jogesetekről lásd Kiss [2009] 287–293. o.

¹¹ Csak azokat az eljárásokat említjük, amelyeket nem szüntetett meg a Versenytanács, hanem megállapította a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatását.

A Pannon GSM Zrt. és Vodafone Zrt. ellen is indult eljárás a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása és a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat miatt. Mindkét szolgáltató esetében azt nehezményezte a GVH, hogy a mobilinternet-szolgáltatásaikat népszerűsítő reklámjaikban intenzív internethasználatra biztatták a fogyasztókat, majd a felhívásnak megfelelően cselekvőket az adatforgalom lassításával büntették (a Pannon GSM Zrt. Internet éjjel-nappal és az Internet éjszaka-hétféve elnevezésű tarifacsomagjai esetében, illetve a Vodafone Zrt. Internet szabadon csomagja és a Connect roaming nevű szolgáltatás esetében). A Versenytanács mindkét szolgáltató esetében jogsértőnek találta a vizsgált kereskedelmi gyakorlatot, és Pannont 15 millió forint bírság (Vj-12-33/2009), míg a Vodafone-t 10 millió forint bírság (Vj-6-26/2009) megfizetésére kötelezte.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság is fellépett a fogyasztói jogok védelmében: 2009 októberében 10 millió forintra bírságotlta a Digi Távközlési és Szolgáltató Kft.-t, mert a társaság úgy hirdette szélessávúinternet-csomagjait Miskolcon, hogy a fogyasztókat nem tájékoztatta a garantált le- és feltöltési sebességről, csak a legmagasabb elméleti maximumértékeket szerepeltette. A bírság kiszabása mellett az NHH kötelezte a szolgáltatót, hogy a hirdetéseiben a sáv szélesség megadása mellett tüntesse fel a garantált le- és feltöltési sebesség értékét is.

Az eljárások másik csoportját a *versenyt torzító magatartásokkal* kapcsolatos ügyek alkotják. A Nemzeti Hírközlési Hatóság két ilyen eljárását (szolgáltatóváltás megnehezítése, illetve hozzáférés megtagadása) érdemes kiemelni az elmúlt másfél évből.

Az NHH Tanácsa a GTS-Datanet Távközlési Kft. kérelmére indított eljárást a Magyar Telekom ellen hozzáférés jogtalan megtagadása miatt. Az eljárás során megállapították, hogy Magyar Telekom az Eht. rendelkezéseivel ellentétesen értelmelte a hatályos helyi hurok és helyi bitfolyam átengedésére vonatkozó referencianálát törzsszövegének bizonyos pontjait, és a helyi hurok átengedésére irányuló kérelmeket erre hivatkozva, jogsértő módon utasította el. „A GTS-Datanet kérelme arra irányult, hogy a Tanács vizsgálja meg a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. – mint hurokátengedésre kötelezett szolgáltató – gyakorlatát a helyi hurok átengedése során, különös tekintettel a »nem Magyar Telekom-tulajdonú hálózati szakasz« visszautasítási ok alkalmazásának jogszerűségét. Kifejtette, hogy kérelmének célja, hogy a jövőben ne fordulhasson elő hasonló helyzet a hurokátengedés során, vagyis a Magyar Telekom ne határozhassa meg a jövőben önkényesen az előfizetői hozzáférési pontot úgy, hogy az tartalmazzon idegen tulajdonú hálózatot. A kérelem speciális abban a tekintetben, hogy a Magyar Telekom gyakorlatát elvében, rendszerében és általánosságban kifogásolja. A Kérelmező érvei alátámasztására példaként említ egy esetet, ahol a helyi hurok egy szakasza az előfizető tulajdonában volt, és a Magyar Telekom erre hivatkozva utasította el hurokátengedési igényét.” (NHH [2008d] 2. o.) Az NHH e határozatban kifejtett álláspontja szerint „minden olyan

helyi hurkot, amely egy előfizetői csatlakozási pontot a Magyar Telekom tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő helyi központtal, vagy annak kihelyezett fokozatával, vagy ezeknek megfelelő eszköznél található fő kábelrendezővel (MDF) köt össze, *a Magyar Telekom hálózatához tartozónak kell tekinteni, és arra kiterjed a Magyar Telekom hurokátengedési kötelezettsége*” (uo. 5. o.).

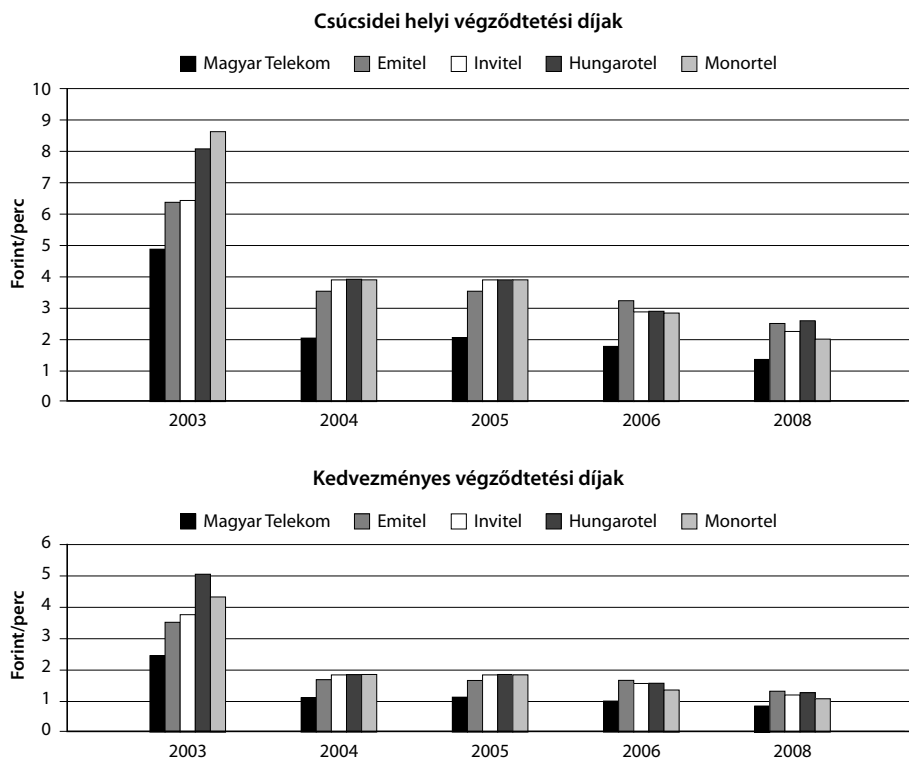
A Nemzeti Hírközlési Hatóság Tanácsa 2009 júniusában – a működésében eddigi legmagasabb – 100 millió forintos bírságot rótt ki a Magyar Telekomra, mivel megállapította, hogy a szolgáltató nem az előírásoknak megfelelő kötbérszámítási módot alkalmazott azon ügyfeleivel szemben, akik a határozott idejű szerződések lejáratára előtt akarták felmondani vagy módosítani a társasággal kötött előfizetői szerződéseiket.¹² Az eljárás során bebizonyosodott, hogy a Magyar Telekom e gyakorlatával aránytalanul megnehezítette az előfizetők számára a szolgáltatóváltást, valamint ellehetetlenítette a közvetítőszolgáltatók igénybevételét, és ezzel korlátozta a piaci versenyt. A bírság kiszabása mellett az NHH Tanácsa kötelezte a Magyar Telekomot, hogy a még érvényben lévő határozott idejű díjcsomagjai esetében az általa egyoldalúan kikötött kötbérek 30 napon belül változtassa meg úgy, hogy azok az adott díjcsomag esetében fennálló előfizetői szerződés teljesítésére fordított költségekkel vagy a teljesítés során nyújtott kedvezményekkel indokolhatók és azokkal arányosak legyenek (NHH [2009c]).

PIACI TELJESÍTMÉNY

Árak alakulása a vezetékespiacon

NAGYKERESKEDELMI ÁRAK • A 2005 végétől hatályos vezetékes nagykereskedelmi (hívásindítás és hívásvégződtetés) díjakat az NHH Tanácsa következő lépcsőben 2008-ban csökkentette. Az NHH e határozatai több mint 20 százalékkal csökkentették a jelentős piaci erejű vezetékes szolgáltatók referencia-összekapcsolási díjait, egyebek mellett a hívásindítás és -végződtetés nagykereskedelmi árait. Az új nagykereskedelmi díjak 2008. május 1-jétől léptek érvénybe, és azóta is hatályosak. Ennek következtében a Magyar Telekom hálózatában a hívásvégződtetés és hívásindítás díjai az uniós átlag alá csökkentek, a kisebb szolgáltatók díjai pedig közelíteni kezdtek ezen átlaghoz. A legnagyobb magyarországi vezetékes szolgáltató hálózatában a csúcsidei híváskezdeményezés nagykereskedelmi ára e 2008. évi döntés nyomán 1,38 forintra csökkent, ami 34 százalékos csökkenést jelent a korábbi, 2005 óta érvényes díjhoz képest. Ugyanitt a hívásvégződtetés nagykereskedelmi díja pedig a korábbi 1,79 forintról 1,38 forintra, vagyis 23 százalékkal csökkent. A helyi végződtetési díjak alakulását foglalja össze az 5. ábra.

¹² Ugyanilyen eljárás indult az Invitel Zrt. ellen is.



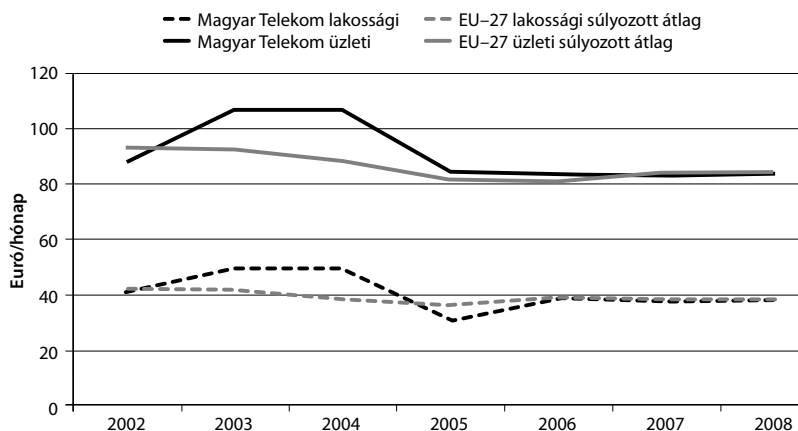
Megjegyzés: A korábban bemutatott 2007. évi vállalatgyűlések ellenére az Emitel (Magyar Telekom), Hungarotel (Invitel) és Monortel (UPC Telekom) szolgáltatási területén működő jogutód számára továbbra is külön állapítják meg a nagykereskedelmi árakat, ezért szerepelnek az ábrán 2008-ra is különböző díjak az öt szolgáltatóra.

Forrás: NHH-határozatok.

5. ÁBRA • Csúcsidei és kedvezményes időszaki helyi végződtetési díjak, 2003–2008

KISKERESKEDELMI ÁRAK • A kiskereskedelmi árak alakulását a távközlésben – az előfizetői csomagok sokféleségének áthidalására – használt OECD-kosarak¹³ segítségével vizsgáljuk. A 6. ábrán láthatjuk, hogy a legnagyobb magyarországi inkumbens szolgáltató kiskereskedelmi tarifái 2006 óta az EU-átlag (a tagországok piacvezető inkumbens szolgáltatóinak átlaga) körül ingadoztak, és az utolsó feldolgozott időszakban, 2008-ban sem tértek el attól. 2007-ről 2008-ra alig történt változás, a lakossági OECD-kosár díja a Magyar Telekom esetében 37,62 euróról 38,07 euróra nőtt. Ez csak kicsit haladta meg az uniós átlag növekedési ütemét (ami 38,26 euróról 38,37 euróra nőtt). Az üzleti OECD-kosár díja is kicsit jobban nőtt 2008-ban az EU-átlagnál (83,26 euróról 84,36 euróra, míg az EU-átlag 83,86-ról 84,20-ra).

¹³ Az OECD-kosarakról lásd Kiss [2009] 309. o.



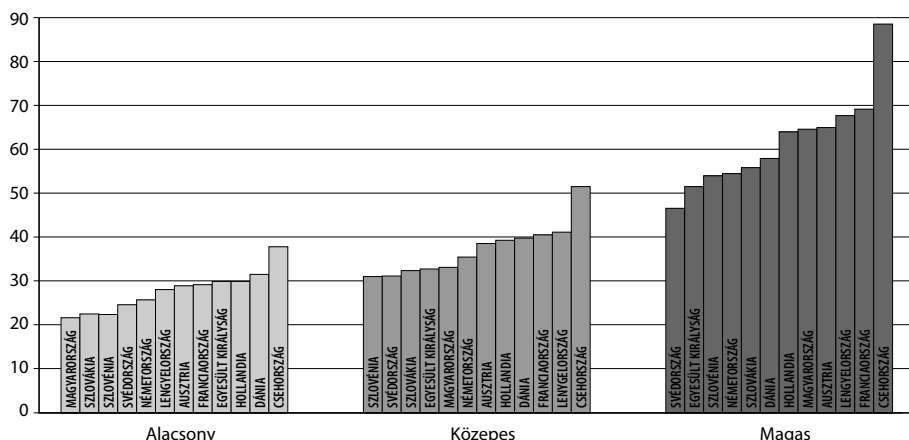
Megjegyzés: A 2000-es OECD lakossági kosár 1200 belföldi, 72 nemzetközi és 120 mobilhálózatba irányuló hívást tartalmazott különböző időszakú, távolságú és időtartamú hívások súlyozott átlagából. A kosarak részletes szerkezete megtalálható: *Teligen* [2009] 11–12. o.

Forrás: *Teligen* [2009] 13. o. adatai alapján.

6. ÁBRA • Kiskereskedelmi díjak alakulása a 2000. évi OECD-kosarak alapján, 2002–2008

Ha a kiskereskedelmi árak vizsgálatához a 2006. évi OECD-kosarak rendszerét¹⁴ használjuk, akkor a különböző intenzitású használat költségeit is össze tudjuk vetni. A 7. ábráról azt láthatjuk, hogy – akárcsak a megelőző évben – az alacsony használat esetén Magyarországon meglehetősen olcsó a vezetékes hálózathoz telefonálni, azonban ez az előny fokozatosan elolvad a használat növekedésével, és a magas használati kosár havi költsége már nem tartozik a legolcsóbbak közé [kicsit leegyszerűsítve: annak olcsóbb (az EU-átlaghoz viszonyítva) Magyarországon a vezetékes hangszolgáltatás, aki keveset használja]. Ez annak ellenére sem változott meg az előző évhez képest, hogy a hazai árak változása 2007 és 2008 között ennek éppen ellene hatott, az alacsony használati kosár szolgáltatásainak fogyasztói költsége kicsit nőtt (21,62 euróról 21,64 euróra), a közepes használati kosár díja kicsit csökkent (33,32 euróról 33,23 euróra), és a magas használati kosáré csökkent a legjobban (bár ez a csökkenés sem jelentős mértékű, 64,92 euróról 64,34 euróra).

¹⁴ A 2006. évi átdolgozott OECD-rendszer a használat intenzitása alapján három különböző lakossági (alacsony, közepes és magas használati) kosarat és két üzleti (*small office/home office, SOHO*; *small to medium enterprise companies, SME*) kosarat definiál. A 2006. évi alacsony használati lakossági kosár 456 belföldi, 30 nemzetközi és 114 mobilhálózatba irányuló (összesen 600) hívást tartalmaz; a közepes használati lakossági kosár 900 belföldi, 24 nemzetközi és 276 mobilhálózatba irányuló (összesen 1200) hívást tartalmaz; a magas használati lakossági kosár pedig 1560 belföldi, 96 nemzetközi és 744 mobilhálózatba irányuló (összesen 2400) hívást tartalmaz. Mindhárom esetében a különböző időszakú, távolságú és időtartamú hívások súlyozott átlagából összeállítva. A kosarak részletes szerkezete megtalálható: *Teligen* [2009] 20–23. o.



Forrás: Teligen [2009] 23–25. o. adatai alapján

7. ÁBRA • 2008-as távközlési díjak néhány EU-tagország esetében a 2006. évi alacsony, közepes és magas használati OECD-kosarak alapján (euró)

Árnyalhatjuk ezt a képet, ha a különböző hívástípusokat külön vizsgáljuk. Érdekes lehet például a belföldi hívások esetében a kiemelt csúcsidejű időszak díjainak összehasonlítása, amit a 2. táblázatban láthatunk.¹⁵ A táblázat adatai mutatják, hogy a legnagyobb magyarországi inkumbens szolgáltató csúcsidei tarifái csökkentek 2007-ről 2008-ra, de nem egyformán. A helyi hívások díjai csak kismértékben csökkentek (miközben az EU–27 inkumbensek díjainak súlyozott átlaga kicsit nőtt ebben a szegmensben), ugyanakkor a távolsági hívások díjai jelentősen mérséklődtek (mint látjuk, az EU-átlag ebben a szegmensben csökkent, de messze kisebb mértékben, mint a Magyar Telekom esetében). Ha az inkumbens Magyar Telekom díjait összevetjük a legnagyobb alternatív szolgáltató díjaival, akkor azt láthatjuk, hogy 2007-ben még minden szegmensben árelőnye volt a versenytárs alternatív szolgáltatónak, a legnagyobb különbség, nem meglepő módon, a távolsági hívások esetén volt, de 2008-ra a jelentős árcsökkenésnek köszönhetően a Magyar Telekom díjai mindegyik szegmensben alacsonyabbak lettek a versenytársénál.

Ugyanezt láthatjuk a 8. ábrán is: 2004 után jelentősen nőtt a legnagyobb alternatív szolgáltató árelőnye az inkumbenshez képest, és ez az árelőny a távolságnak növekvő függvénye, vagyis minél messzebbi a hívás, annál nagyobb a különbség az

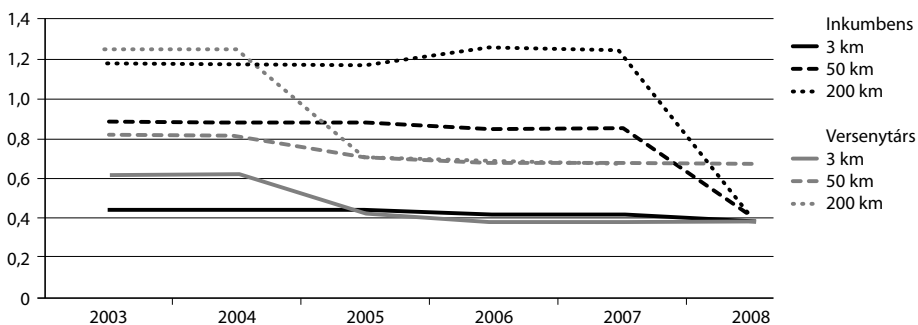
¹⁵ A táblázatban szereplő díjakat a *Teligen* [2009] adatgyűjtésekor érvényes árfolyamokkal számították. Az előző évi *Teligen* [2008] tanulmány 2007-re vonatkozó adatai (és így a tavalyi Kiss [2009] adatai) a számításokhoz használt árfolyamkülönbségből fakadóan kis eltérést mutathatnak az itt szereplő, 2007. évi értékekhez képest. Így azonban a 2. táblázat időbeli összevetése a tarifáknak az árfolyamváltozástól megtisztított alakulását mutatja.

2. TÁBLÁZAT • Az inkumbens és az alternatív szolgáltatók kiskereskedelmi árai (eurócent) a belföldi vezetékes, csúcsidejű (hétköznap 11 óra) hívások esetén*

Megnevezés	Háromperces				Tízperces			
	helyi (3 kilométer)		távolsági (200 kilométer)		helyi (3 kilométer)		távolsági (200 kilométer)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
EU–27 inkumbensek díjainak súlyozott átlaga	13,50	13,80	25,80	23	35,40	37,90	75,20	66,41
Inkumbens (magyar)	13,79	11,60	34,96	13	42,50	38,50	112,4	40
EU–27 alternatív szolgáltatók díjainak súlyozott átlaga					35,59	38,62	59,38	60,20
Alternatív szolgáltató (magyar)	12,50	12,50	21,50	21,30	38,05	38,05	67,70	67,70

* Minden fix díjat (például hívásfelépítés díja stb.) figyelembe véve. A vizsgálat során minden országban a domináns inkumbens szolgáltató és a legnagyobb alternatív szolgáltató adatait vették alapul, ezért Magyarország esetében a Magyar Telekom és a Tele2 adatait tartalmazza.

Forrás: Progress report... [2009] Vol. 2. 82–88. o. és Teligen [2009] 36–39. o. adatai alapján.



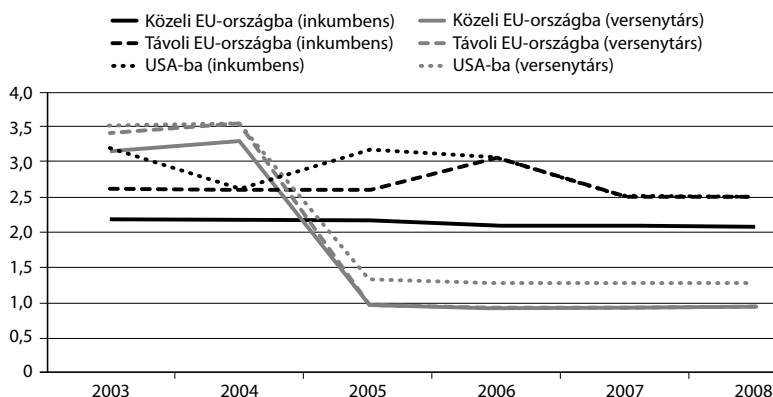
Megjegyzés: Az adatfelvétel és aggregálás jellemzőiről lásd Teligen [2009] 35. o.

Forrás: Teligen [2009] 35–38. o. adatai alapján.

8. ÁBRA • 10 perces hívások költsége a fogyasztók számára 3, 50 és 200 kilométeres távolságra az inkumbens szolgáltató (Magyar Telekom) és a legnagyobb alternatív szolgáltató (Tele2) esetén (euróban, hétköznap 11 órai időszakban)

inkumbens és a versenytárs árai között (az utóbbi előnyére). E különbség a 200 kilométeres vagy messzebbi távolsági hívások esetében a legnagyobb (pontozott görbék). A versenytárs ezen árelőnye 2007-ig fennmaradt, 2008-ra viszont az inkumbens jelentősen csökkentette a díjait, és minden távolsági szegmensben olcsóbbá vált az országon belüli, csúcsidei hívásoknál.

Fennmaradt viszont továbbra is a legnagyobb alternatív szolgáltató árelőnye a nemzetközi hívások esetén. Erre vonatkozó adatokat foglal össze a 9. ábra. 2007 és 2008 között egyáltalán nem változtak a díjak, de előtte sem volt jelentős változás 2005



Megjegyzés: Az adatfelvétel és aggregálás jellemzőiről lásd Teligen [2009] 57. o.

Forrás: Teligen [2009] 57–61. o. adatai alapján.

9. ÁBRA • 10 perces nemzetközi hívások költsége a fogyasztók számára az inkumbens szolgáltató (Magyar Telekom) és a legnagyobb alternatív szolgáltató (Tele2) esetén (euróban, hétköznap 11 órai időszakban)

óta. 2004-ről 2005-re volt jelentős árcsökkenés a legnagyobb alternatív szolgáltató díjaiban, az inkumbens tarifái azonban alig változtak az elmúlt hat évben. Láthatjuk, hogy a versenytárs díjai minden szegmensben alacsonyabbak az inkumbensénél, és ezen árelőny a távolsággal nő.

Árak alakulása a mobilpiacon

NAGYKERESKEDELMI ÁRAK • A végződtetési díjak szabályozásában az NHH a 2006. évi határozatát megerősítve és az akkor bevezetett módszertani elveket folytatva,¹⁶ 2008 végén újabb – DH-25712-48/2008. számú – határozatban írta elő a szabályozott mobilvégződtetési díjak további csökkentését 2010 végéig. E határozat alapján a végződtetési díjak 2010. január 1-jén egységesen 14,13 forintra csökkentek, majd 2010. december 1-jén érik el a 11,86 forintos költségalapú díjat, amelyet a Nemzeti Hírközlési Hatóság Tanácsa a nemzetközi szabályozási gyakorlatban alkalmazott – alulról felfelé, hosszú távú növekményköltségeken számított (BU–LRIC) – modellje alapján állapított meg (3. táblázat).

A három szolgáltató átlagos végződtetési díjainak alakulását a 10. ábra foglalja össze.

Érdeemes összevetni a magyar mobilszolgáltatások végződtetési díjait más EU-tagországokéval is. A végződtetési díjak 2009. évi nagysága alapján Magyarország az

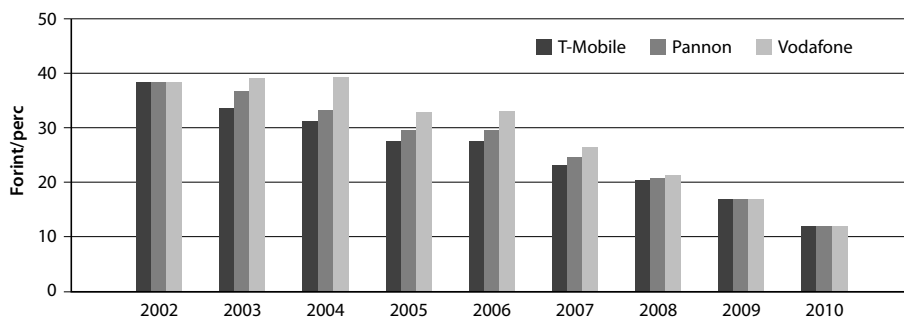
¹⁶ Ezt részletesen lásd Kiss [2009] 311–312. o.

3. TÁBLÁZAT • Az átlagos végződtetési díjak szolgáltatók szerint*

Időszak	Átlagdíj		
	T-Mobile	Pannon	Vodafone
2002 végén érvényes	38,00	38,00	38,00
2003	33,37	36,15	38,84
2004. július 15–2005. május 24.	31,00	32,85	39,05
2005. május 25–2007. február 1.	27,17	29,44	32,61
2007 február 2–2007. december 31.	23,17	24,44	26,16
2008. január 1–2008. december 31.	19,75	20,29	20,99
2009. január 1.	16,84	16,84	16,84
2010. január 1.	14,13	14,13	14,13
2010. december 1.	11,86	11,86	11,86

* A dőlt számok a szabályozott díjakat jelölik.

Forrás: NHH-határozatok.



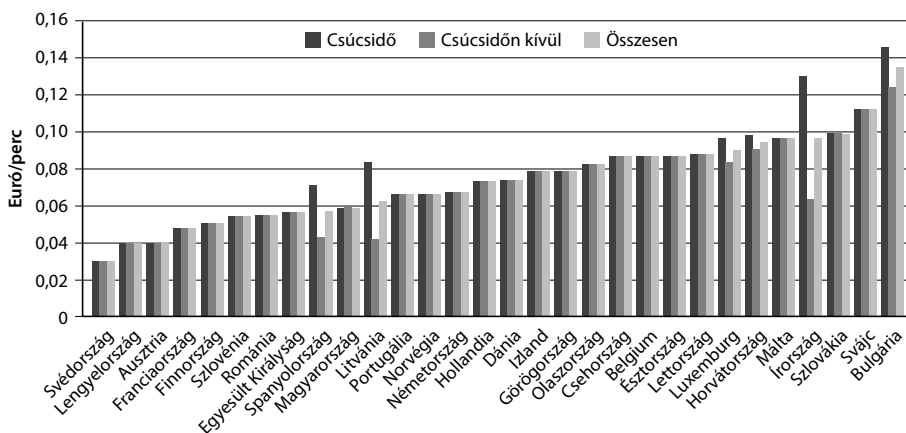
Forrás: NHH-határozatok alapján.

10. ÁBRA • Átlagos mobilvégződtetési díjak szolgáltatók szerint, 2002–2010 (év végén)

EU-tagállamok rangsorában a középmezőny elején helyezkedett el, a magyar mobilhívásvégződtetési díjak alacsonyabbak voltak az uniós átlagnál (lásd 11. ábra).¹⁷

KISKERESKEDELMI ÁRAK • Az Európai Bizottság 1997 óta minden évben elkészíti az úgynevezett végrehajtási jelentéseit, amelyekben a kiskereskedelmi mobilszolgáltatók tarifaváltozásait is nyomon követi. Ehhez a mobilszolgáltatások három kosarát hasz-

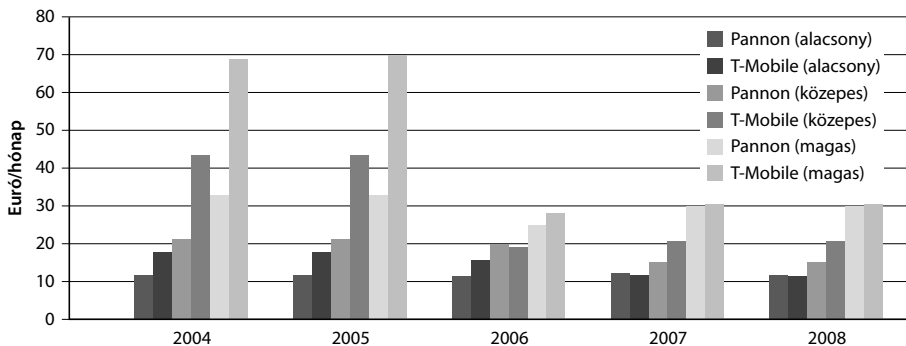
¹⁷ Az összehasonlítást torzítja a forintárfolyam alakulása (illetve más nem euróvezető országok nemzeti valutájának árfolyam-alakulása). 2009-ben javította Magyarország elhelyezkedését e rangsorban a forint gyengülése is. Az ERG 285,71 forint/euró árfolyamon számította át a magyar végződtetési díjakat.



Forrás: ERG [2009] alapján.

11. ÁBRA • Mobilvégződtetési díjak néhány európai országban (2009. július 1-jén)

nálja: alacsony, közepes és magas használati kosár, amelyekben meghatározott mennyiségű és irányú kimenő hívások, illetve meghatározott számú sms-küldés szerepel. A 12. ábrán e kosarak árai szerepelnek két magyar szolgáltató, a T-Mobile és a Pannon reprezentatív díjsomagjai esetében a 2004-től 2008-ig tartó időszakra vonatkozóan.¹⁸



Megjegyzés: Az alacsony használati kosár tartalma: havonta 30 kimenő hívás (amelynek 22 százaléka vezetékes-, 70 százaléka mobilhálózatba irányul, 8 százaléka hangpostahívás) és 33 sms. A közepes használati kosár: 65 kimenő hívás (21 százaléka vezetékes-, 72 százaléka mobilhálózatba irányul, 7 százaléka hangposta) és 50 sms. A magas használati kosár: 140 kimenő hívás (20 százalék vezetékes-, 73 százalék mobilhálózatba irányul, 7 százaléka hangposta) és 55 sms.

Forrás: Report on Implementation ... [2004–2008], illetve Teligen [2009] alapján.

12. ÁBRA • Kiskereskedelmi mobiltarifák (áfával), 2004–2008

¹⁸ A forrásul használt végrehajtási jelentések csak két szolgáltatóra vonatkozóan tartalmaznak adatokat.

A reprezentatív csomagok használata miatt az egyes szolgáltatók árainak összehasonlításakor az adatsort óvatosan kell kezelni, de arra alkalmas, hogy az árak alakulásának tendenciájára következtessünk. Láthatjuk az ábrán, hogy 2007-ben és 2008-ban alig változtak a kiskereskedelmi tarifák, ami a verseny – fentebb már jellemzett – megmerevedésének köszönhető.

Szolgáltatás minősége

Az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak az általános szerződési feltételekben szolgáltatásminőségi követelményeket kell vállalniuk [345/2004. (XII. 22.) kormányrendelet, illetve az azt felváltó 229/2008. (IX. 12.) kormányrendelet alapján], amelyek teljesülését folyamatosan mérniük kell, és minden év januárjában a mért adatokat a hatóság részére meg kell küldeniük. E minőségi adatokat a hatóság feldolgozza és közzéteszi.

A 4–6. táblázat foglalja össze a legutóbbi¹⁹ minőségi jelentés adatait. A 4. táblázat az összes elektronikus hírközlési piac 2007. évi összefoglaló adatait tartalmazza, külön oszlopban kiemelve a változást az előző évhez képest (dőlt betűvel kiemelve, ahol javult a mutató értéke).²⁰ Láthatjuk például, hogy a szolgáltatás rendelkezésre állása (az év összes napjából az idő hány százalékában tudták a fogyasztók igénybe venni) csak a mobil-rádiótelefon és az internetszolgáltatás estében javult, a vezetékes telefon és a műsorterjesztés esetében romlott.

4. TÁBLÁZAT • Minőségi paraméterek alakulása 2007-ben az egyes elektronikus hírközlési piacokon

	Mobil		Vezetékes		Internet		Kábeltelevízió	
	2007	változás (százalék)	2007	változás (százalék)	2007	változás (százalék)	2007	változás (százalék)
Előfizetői létszám (fő)	11 029 930	+10,7	3 595 978	-5,1	1 677 367	-6,7	2 068 353	-2,6
Rendelkezésre állás (százalék)	99,67	+0,1	95,99	-3,1	98,42	+0,9	97,15	-0,7
Új hozzáférés létesítése (nap)	1	0,0	11,88	+15,3	12,52	+4,0	8,88	+3,0
Minőségi panasz hibaelhárítása (óra)	23	+130,0	30,78	+55,1	28,33	+10,1	23,53	+1,8
Számlapanasz kivizsgálása (nap)	22,67	+83,9	15,5	+32,5	n. a.		n.a.	
Fogyasztói panaszok összesen (darab/ezer fő)	32,43	-15,1	141	-59,3	289,53	+85,6	64,38	-44,7

¹⁹ Sajnos kis lemaradással, a jelenleg feldolgozott és közzétett utolsó minőségi beszámoló a 2007-es időszakot mutatja be.

²⁰ Az egyes mutatók leírása megtalálható Kiss [2009] 319–323. o.

	Mobil		Vezetékes		Internet		Kábeltelevízió	
	2007	változás (százalék)	2007	változás (százalék)	2007	változás (százalék)	2007	változás (százalék)
Minőségi panaszok (darab/ezer fő)	4,8	+13,2	122,96	-60,2	234,66	+106,1	52,63	-46,5
Jogos minőségi panaszok (darab/ ezer fő)	1,07	-61,6	84,84	-62,3	119,79	+98,1	38,76	-39,5
Számlapanaszok (darab/ ezer fő)	3,23	-63,1	15,96	-60,4	n. a.		n. a.	
Jogos számlapanaszok (darab/ezer fő)	1,74	-23,3	10,06	-40,7	n. a.		n. a.	
Ügyintézés elleni panaszok (darab/ ezer fő)	0,9	-5,3	1,76	-65,6	1,29	-6,5	1,12	-24,8
Hatósági vizsgálatok	56	-69,9	544	+0,7	606	+39,6	138	-60,6
Elmarasztalás	10	-75	17	-66,7	30	-37,5	34	-50,7

Forrás: NHH [2007a] 2. o. és NHH [2008a] 2. o. alapján.

5. TÁBLÁZAT • Minőségi paraméterek alakulása 2007-ben az egyes mobilszolgáltatóknál

Megnevezés	Pannon	T-Mobile	Vodafone
Minőségi panasz hibaelhárítása (óra)	1	1	67
Számlapanasz kivizsgálása (nap)	19	24	25
Rendelkezésre állás (százalék)	99,84	99,94	99,22
Sikertelen hívások aránya (százalék)	1,22	0,9	1,55
Hívásfelépítési idő (másodperc)	6	4	4
Ügyfélszolgálati kezelő, hibafelvevő válaszüzeje (másodperc)	11	48	64
Ezer előfizetőre jutó panaszok száma	67,0	18,8	11,5
Ezer előfizetőre jutó minőségi panaszok száma	9,7	4,0	0,7
Ebből ezer előfizetőre jutó jogos minőségi panaszok száma	0,82	2,0	0,4
Ezer előfizetőre jutó számlapanaszok száma	1,9	2,2	5,6
Ebből ezer előfizetőre jutó jogos számlapanaszok száma	0,71	0,6	3,9
Ezer előfizetőre jutó ügyintézés elleni panaszok száma	0,8	1,0	0,9
A szolgáltató ellen lefolytatott hatósági vizsgálatok	14	30	12
Elmarasztaló döntések száma	3	1	6

Forrás: NHH [2008c] 2–12. o.

6. TÁBLÁZAT • Minőségi paraméterek alakulása 2007-ben
a vezetékes szolgáltatások esetében

Megnevezés	10 000 felett	1001–10 000	1–1000	Ágazati átlag
	előfizető			
Szolgáltatók száma	8	12	20	40
Előfizetői létszám	3 558 221	33 717	4 040	3 595 978
Új hozzáférés létesítése (nap)	12,88	12,00	10,75	11,88
Minőségi panaszok hibaelhárítása (óra)	25,5	29,55	37,3	30,78
Számlapanasz kivizsgálása (nap)	21,50	11,30	13,85	15,55
Rendelkezésre állás (százalék)	99,83	98,91	89,24	95,99
Sikertelen hívások aránya (százalék)	0,045	0,71	2,41	1,06
Hívásfelépítési idő (másodperc)	1,88	8,17	12,25	7,43
Ügyfélszolgálati kezelő, hibafeltevő válaszideje (másodperc)	24,75	33,17	34,6	30,84
Ezer előfizetőre jutó panaszok száma	204,30	192,79	25,95	141,00
Ezer előfizetőre jutó minőségi panaszok száma	174,98	172,03	21,85	122,95
Ebből ezer előfizetőre jutó jogos minőségi panaszok száma	105,46	140,27	8,78	84,84
Ezer előfizetőre jutó számlapanaszok száma	8,45	21,44	18	15,96
Ebből ezer előfizetőre jutó jogos számlapanaszok száma	5,66	7,02	17,5	10,06
Ezer előfizetőre jutó ügyintézés elleni panaszok száma	3,85	1,29	0,15	1,76
A szolgáltató ellen lefolytatott hatósági vizsgálatok	529	9	6	544
Elmarasztaló döntések száma	16	1	0	17

Forrás: NHH [2008b] 2–13. o.

Tanulságos még az összes fogyasztói panasz számának alakulása. Láthatjuk, hogy a szolgáltatókhoz benyújtott, ezer előfizetőre jutó panaszokból csak az internet-szolgáltatás esetében érkezett több panasz 2007-ben, mint az elmúlt évben, a többi elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében csökkent a panaszok száma, a vezetékes telefonszolgáltatás és a műsorterjesztés esetében igen jelentősen.

A vezetékes és mobiltávközlés minőségi jellemzőiről az egyes szolgáltatók szerinti részletesebb adatokat láthatjuk az 5. és a 6. táblázatban. A vezetékes távközlési szegmens vizsgálatához kiválasztott szolgáltatókat három kategóriába rendezték: 10 ezernél több előfizetővel rendelkező szolgáltatók (8 szolgáltató, összesen 3 558 221 előfizetővel), 1001–10 000 előfizetővel rendelkező szolgáltatók (12 szolgáltató, összesen 33 717 előfizetővel), 1000 vagy annál kevesebb előfizetővel rendelkező szolgáltatók (20 szolgáltató, 4040 előfizetővel).

IRODALOM

- EB [2002]: A Bizottság határozata (2002. július 29.) az elektronikus hírközlési hálózatokkal és szolgáltatásokkal foglalkozó európai szabályozók csoportjának létrehozásáról. 2002.07.30. HL L 200/38. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:13:29:32002D0627:HU:PDF>.
- EB [2007]: A Bizottság ajánlása (2007. december 17.) az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló 2002/21/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján előzetes szabályozás alá vonható érintett elektronikus hírközlési ágazatbeli termék- és szolgáltatási piacokról HL L 344/65. 2007. 12.28. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:344:0065:0069:HU:PDF>.
- ERG [2009]: MTR benchmark snapshot. Július 1. ERG (09) 23_final_090604, http://www.erg.eu.int/doc/publications/2009/erg_09_35_mtr_snapshot_july_2009.pdf.
- EU TELECOMS... [2009]: EU Telecoms Reform: 12 reforms to pave way for stronger consumer rights, an open internet, a single European telecoms market and high-speed internet connections for all citizens. MEMO/09/513, Brüsszel, november 20. <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/09/513&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>.
- EURÓPAI PARLAMENT... [2009a]: Az Európai Parlament és a Tanács 2009/140/EK irányelve (2009. november 25.) az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló 2002/21/EK irányelv, az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és kapcsolódó eszközökhöz való hozzáférésről, valamint azok összekapcsolásáról szóló 2002/19/EK irányelv és az elektronikus hírközlő hálózatok és az elektronikus hírközlési szolgáltatások engedélyezéséről szóló 2002/20/EK irányelv módosításáról. HL L 337/37. 2009.12.18. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0037:0069:HU:PDF>.
- EURÓPAI PARLAMENT... [2009b]: Az Európai Parlament és a Tanács 1211/2009/EK rendelete (2009. november 25.) az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testületének (BEREC) és Hivatalának létrehozásáról. HL L 337/1. 2009.12.18. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0001:0010:HU:PDF>.
- EURÓPAI PARLAMENT... [2009c]: Az Európai Parlament és 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. HL L 337/11. 2009.12.18. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:337:0011:0036:HU:PDF>.
- EURÓPAI PARLAMENT... [2009d]: Az Európai Parlament és Tanács 2009/114/EK irányelve (2009. szeptember 16.) a nyilvános páneurópai digitális cellás földi mobil rádiótávközlés összehangolt közösségi bevezetése számára fenntartandó frekvenciasávokról szóló 87/372/EGK tanácsi irányelv módosításáról. HL L 274/25. 2009.10.20. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:274:0025:0027:HU:PDF>.

- KISS KÁROLY MIKLÓS [2009]: A távközlési szektor szabályozása. Megjelent: *Valentiny Pál–Kiss Ferenc László* (szerk.): *Verseny és szabályozás*, 2008. MTA KTI, Budapest, 265–327. o. http://www.econ.core.hu/file/download/vesz08/11_tavkozles_szabalyozas.pdf.
- NHH [2007]: Az elektronikus hírközlési szolgáltatások minőségi jellemzői – összefoglaló 2006. (Közzétéve 2007. július 31.) Nemzeti Hírközlési Hatóság, Budapest, <http://www.nhh.hu/dokumentum.php?cid=12664>.
- NHH [2008a]: Az elektronikus hírközlési szolgáltatások minőségi jellemzői – összefoglaló 2007. (Közzétéve 2008. szeptember 25.) Nemzeti Hírközlési Hatóság, Budapest, <http://www.nhh.hu/dokumentum.php?cid=16668>.
- NHH [2008b]: Helyhez kötött (helyi) telefonszolgáltatás minőségi jellemzői – 2007. (Közzétéve 2008. szeptember 25.) Nemzeti Hírközlési Hatóság, Budapest, <http://www.nhh.hu/dokumentum.php?cid=16670>.
- NHH [2008c]: A mobiltelefon-szolgáltatás minőségi jellemzői – 2007. (Közzétéve 2008. szeptember 25.) Nemzeti Hírközlési Hatóság, Budapest, <http://www.nhh.hu/dokumentum.php?cid=16671>.
- NHH [2008d]: Határozat a hurokátengedés megtagadásának tárgyában indult hatósági jogalkalmazási eljárás tárgyában. Ügyiratszám: HS-14488-8/2008. Nemzeti Hírközlési Hatóság, Budapest, augusztus 22. <http://www.nhh.hu/dokumentum.php?cid=16508>.
- NHH [2009a]: „A” frekvenciablokkra vonatkozó frekvenciahasználati jogosultságról szóló pályázati eljárás megszüntetése. HB 615-82/2009 számú végzés, Nemzeti Hírközlési Hatóság, Budapest, <http://www.nhh.hu/dokumentum.php?cid=18568>.
- NHH [2009b]: Beszámoló a 2008. évi piacfelügyeleti terv végrehajtásáról. (Közzétéve 2009. április 6.) Nemzeti Hírközlési Hatóság, Budapest, <http://www.nhh.hu/index.php?id=hir&cid=7291>.
- NHH [2009c]: Határozat a DH-16173-40/2007. számú határozatban foglalt fogyasztók indokolatlan megkülönböztetése kötelezettség teljesítésével összefüggésben indult hatósági jogalkalmazási eljárás tárgyában. Ügyiratszám: DH/13937-6/2009. Nemzeti Hírközlési Hatóság, Budapest, június 18. <http://www.nhh.hu/dokumentum.php?cid=19777>.
- PROGRESS REPORT... [2009]: Progress Report on the Single European Electronic Communications Market 2008 (14th report). Brüsszel, 30/07/2009 COM(2009) 140. Vol. 1. és Vol. 2. http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/library/communications_reports/annualreports/14th/index_en.htm.
- REPORT ON IMPLEMENTATION... [2004–2008]: Report on Implementation of the EU Electronic Communications Regulatory Package. European Commission, Brüsszel.
- TELIGEN [2008]: Report on Telecoms Price Developments from 1998 to 2007. Produced for European Commission Directorate General for Information Society, április 4. Teligen, Brüsszel. http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/library/ext_studies/price_developments_1998_2008/tariff_trends_report_1998_2008.pdf.
- TELIGEN [2009]: Report on Telecoms Price Developments from 1998 to 2008. Teligen, Brüsszel. http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomms/doc/library/ext_studies/price_developments_1998_2008/tariff_trends_report_1998_2008.pdf.