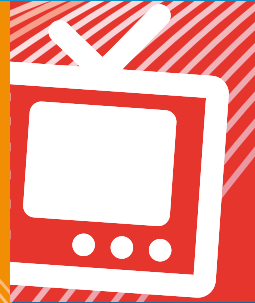




NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG



MIT, HOL, HOGYAN?

HASZNOS INFORMÁCIÓK
A HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOKRÓL
ÉS A FOGYASZTÓI JOGOKRÓL

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETŐ	3
A TELEFONRÓL	4
AZ INTERNETRŐL	8
A TELEVÍZIÓRÓL	10
A POSTÁRÓL	14
A SZERZŐDÉSKÖTÉS RŐL	17
TANTUSZ – SEGÍT DÖNTENI	21
ELÉRHETŐSÉGEINK	23

TISZTELT OLVASÓ!

Üdvözljük, Ön a Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) és a hírközlési fogyasztói jogok képviselőjének közös kiadványát tartja kezében.

Az NHH kormányhivatalként a hírközlési piacok folyamatos fejlődéséért felel, serkenti a versenyt, felügyeli a piacok működését annak érdekében, hogy Magyarországon mindenki könnyen, gyorsan és elérhető áron juthasson hozzá a legkorszerűbb hírközlési szolgáltatásokhoz.

A hírközlési fogyasztói jogok képviselője az NHH keretein belül információs és kapcsolati központként működik a fogyasztók, előfizetők és más piaci szereplők, azaz a szolgáltatók, hatóságok és egyéb civil szervezetek között. Kiemelt feladata a tájékoztatás annak érdekében, hogy a hazai fogyasztók a lehető leghatékonyabban vehessék igénybe a rendelkezésükre álló hírközlési eszközöket. Azonban tisztában kell lenni azzal, hogy a műszaki, a kényelmi, a gazdaságossági szempontok, valamint az egyéni igények alapján milyen szolgáltatást érdemes választani!

Megalapozott, tudatos döntését ezzel a kiadványunkkal és a www.nhh.hu weboldalon elérhető részletes információkkal akarjuk segíteni. Kérjük, olvassa el tájékoztató anyagainkat, tudjon meg minél többet a lehetőségekről és csak ezek után döntsön!

Amennyiben telefon, internet vagy televíziós szolgáltatások, előfizetői csomagok aktuális árára és tulajdonságaira kíváncsi, illetve arra, hogy lakó- vagy munkahelyén elérhető-e egy adott szolgáltatás, keresse fel az interneten a TANTUSZ portált a www.tantusz.nhh.hu címen.

A honlapunkon további részletes információkat talál a hírközlési szolgáltatásokról. Olvashat még hatósági döntéseinkről, tájékozódhat a szolgáltatók és a szolgáltatások minőségi mutatóiról, de elérheti a hírközlési szolgáltatók nyilvántartását és valamennyi szolgáltató általános szerződési feltételeit is.

Nemzeti Hírközlési Hatóság

A TELEFONRÓL



VEZETÉKESTELEFON-SZOLGÁLTATÁS

A hagyományos vezetékes telefon az egyetemes hírközlési szolgáltatások körébe tartozik, vagyis meghatározott minőségben Magyarországon mindenhol igénybe vehető. A szolgáltatás révén belföldi és nemzetközi hívásokat, faxüzeneteket és egyéb adatátviteli hívásokat kezdeményezhet és fogadhat. Elérheti a segélyhívó-szolgálatot, illetőleg az internetet: legalább 9600 bit/s adatátviteli sebességgel, modemcsatlakozással. A telefonvonalon szélessávon is internetezhet: a világhálóat az előfizetők több mint fele xDSL csatlakozással, a vezetékes telefon-hálózaton keresztül éri el. Amennyiben Ön nem kíván telefonálni, de internetezni, akkor választhatja az úgynevezett csúszás ADSL-szolgáltatást, amikor nincs hagyományos telefon-előfizetés, de van internetszolgáltatás. Ekkor a telefonszolgáltató részére csak a vonal fenntartásának költségét kell megfizetnie.

KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁS

A vezetékes hírközlési piacon a jelentős piaci erejű szolgáltatók részére az elektronikus hírközlésről szóló törvény (Eht.) teszi kötelezővé a közvetítőválasztás lehetőségének biztosítását. Ez azt jelenti, hogy Ön egy adott szolgáltatóval (hozzáférési szolgáltató) áll előfizetői jogviszonyban, ezért a szolgáltatónak havi előfizetési díjat fizet, azonban a hívásait (helyi, belföldi, nemzetközi, internet) – ha az Önnek kedvezőbb – lebonyolíthatja egy (vagy több) másik közvetítő szolgáltatón keresztül. Ekkor természetesen a forgalmi vagy a percdíjat ez utóbbi szolgáltatóknak (szolgáltatóknak) fizeti. A közvetítőválasztás igénybevételéhez minden esetben előfizetői szerződést kell kötnie a választott szolgáltatóval is.

A közvetítőválasztás fajtái és a fizetendő díjak

Hívásonkénti közvetítőválasztás

A kívánt szolgáltató eléréséhez minden hívás előtt egy, az adott szolgáltatóhoz tartozó négyjegyű, úgynevezett előválasztó számot kell tárcsáznia. Előfizetőként a havi előfizetési díjat a hozzáférési szolgáltatónak, a forgalmi díjakat pedig az igénybe vett közvetítő szolgáltatóknak fizeti. Ebben az esetben Ön több közvetítő szolgáltatóval állhat kapcsolatban (szerződéses viszonyban), hiszen akár hívásonként más és más közvetítő szolgáltatót választhat.

Közvetítő-előválasztás

Ebben az esetben nem szükséges négyjegyű előválasztó szám tárcsázása a hívások előtt, mivel az előfizető „az állandó jelleggel” választott közvetítő szolgáltatón keresztül tud hívást kezdeményezni. A havi előfizetési díjat itt is a hozzáférési szolgáltatónak, a forgalmi díjakat pedig az igénybe vett közvetítő szolgáltatónak kell fizetnie. A díjakkal kapcsolatban fontos tudnia, hogy a hozzáférési szolgáltatónál jelentkező díjhátralék a teljes (mind a hozzáférési, mind a közvetítő szolgáltatóval/szolgáltatókkal kötött) előfizetői szerződés megszűnését eredményezheti.

MOBILTELEFON-SZOLGÁLTATÁS

Magyarországon a legelterjedtebb hírközlési szolgáltatás a mobiltelefon-szolgáltatás: az előfizetések száma meghaladja a lakosság létszámát.

MOBILTELEFON

A mobiltelefon-szolgáltatás igénybe vehető előre fizetett, úgynevezett feltöltőkártyával („pre-paid”), vagy havi előfizetéssel („post-paid”). A szolgáltatás rendkívül sokrétű, az egyszerű hangátvitelen (azaz beszéden) túl a mobiltelefon egyre jelentősebb szerepet játszik életünkben.

MOBILINTERNET

A harmadik generációs (3G) mobilhálózatok kiépítésével az ország egyre nagyobb hányadán nyújtanak szélessávú internetszolgáltatást a mobiltelefon-szolgáltatók. Szerződéskötés előtt a szolgáltatóval mindenképpen tisztázza, hogy azokon a területeken, ahol a leggyakrabban akar majd internetezni, megfelelő-e a lefedettség.

BARANGOLÁS (ROAMING)

Mobiltelefonját ma már szinte a világon bárhol tudja használni. Célszerű még az elutazása előtt tájékozódni a híváskezdeményezés és -fogadás, az SMS- és MMS-küldés tarifáiról, hol, melyik hálózatot érdemes választania. Ne feledje, barangoláskor a hívásfogadásért is fizetni kell! Szintén jó tudni, ha külföldről hív mobiltelefonjáról egy helyi számot vagy egy szintén külföldön lévő személy hazai mobilszámát, akkor ezek a hívások is „barangolnak”, és tarifájuk eltérhet a magyarországi díjaktól, s akár jelentősen megrágíthatják a telefonálást. Külföldi mobilinternetezés előtt tájékozódjon a költségekről, hiszen az a belföldi ár többszöröse is lehet.



Az Európai Unió területén a mobilszolgáltatók díjai nem haladhatják meg a maximált árakat. A roamingot szabályozó uniós rendelet értelmében valamennyi uniós mobilszolgáltató köteles úgynevezett Eurotarifát felkínálni ügyfelei részére. Az ügyfeleket – bármely uniós tagállamba való belépéskor – a szolgáltatóknak ingyenes SMS-ben kell tájékoztatniuk a fogadott és indított hívásokra érvényes percdíjakról, továbbá kötelesek ingyenes telefonszámon tájékoztatást nyújtani az adott tagállam valamennyi mobilhálózatában érvényes díjakról.

Szándékolatlan roaming

A mobiltelefon-szolgáltatás sajátosságából adódóan az országhatár melletti területeken könnyen előfordulhat, hogy az Ön telefonja a külföldi szolgáltató hálózatára vált át, mert a hazai szolgáltató által az a terület nem, vagy nem teljesen lefedett, illetve előfordulhat az is, hogy a szomszédos ország valamely szolgáltatójának a jele erősebb. Az ilyen esetben előforduló, úgynevezett szándékolatlan roaming – ami jelentős költségnövekedést eredményezhet – könnyen elkerülhető, ha a telefonján a kézi (manuális) hálózatválasztást állítja be.

EMELT DÍJAS SZOLGÁLTATÁSOK

Mind a vezetékes, mind a mobiltelefon ma már nem csak beszélgetésekre használható, hanem képeket, zeneszámokat tölthet le, vásárolhat vagy „betelefonálás” játékokban, szavazásokban is részt vehet.

E szolgáltatások az átlagos beszélgetés és SMS-díjakhoz képest jóval drágábbak, ezért tájékozódjon a tarifákról, az igénybe vétel feltételeiről és szolgáltatójától kérheti ezen számok letiltását vagy kódolását is. Figyeljen arra, hogy ha az ilyen játékok miatt hívja fel a hirdetett számokat, akkor is ki kell fizetnie a hívás díját, ha nem kerül be a játékba!

TELEFONÁLÁS AZ INTERNETEN

A szélessávú internet-hozzáférések elterjedésével egyre több szolgáltató kínál VoIP, azaz az interneten keresztüli telefonszolgáltatást. Internet-előfizetéssel, számítógépen keresztül (internettelefon) vagy anélkül, telefonnal (IP-telefonok), a számítógép bekapcsolását mellőzve is telefonálhat. Internet-előfizetés és számítógép nélkül, telefonnal, helyhez kötötten is igénybe vehet IP-telefont (például kábeltelvíziós hálózaton), vagy szintén internetes kapcsolat nélkül, úgynevezett behívókártyával, de nem helyhez kötötten, használhat IP-alapú átvitelt, amikor a szolgáltatást hagyományos telefonon keresztül veheti igénybe egy külön előtét számmal jelezve, hogy az olcsóbb beszélgetési formát kívánja használni.

KÁBELTELEFON

Egyre több kábeltelevíziós szolgáltató nyújt kábeles hálózatán keresztül telefonszolgáltatást. Ez a megoldás nagyon hasonló a hagyományos telefonszolgáltatáshoz, de néhány részletben különbözik attól (például áramszünet esetén nem működik).

SZÁMHORDOZÁS

Magyarországon 2004 óta van lehetőség a vezetékes és a mobil (előfizetéses és kártyás), 2008-tól pedig a helytől független (nomadikus) telefonszámok hordozására. Lényege, hogy Ön úgy válthat szolgáltatót, hogy közben megtartja eredeti telefonszámát. A számhordozást minden esetben az előfizetőnek kell kezdeményeznie. A szolgáltatóváltás általában a bejelentéstől számított 8 munkanapon belül lezajlik, és a váltás ideje alatt a szolgáltatás mindössze egy alkalommal, maximum 4 órán keresztül szünetelhet.

Ügyintézés

Helyhez kötött (vezetékes) és a helytől független telefonszolgáltatás esetén a számhordozási igényét a kiválasztott új (átvevő) szolgáltatónál kell bejelentenie. A bejelentést követően a szükséges tennivalókat az előfizető meghatalmazása alapján az átvevő szolgáltató intézi.

Mobil-számhordozás iránti igényét a jelenlegi (átadó, régi) vagy a jövőbeni (átvevő, új) szolgáltatónál is kezdeményezheti. A számhordozással kapcsolatos további teendőket ezt követően Ön, vagy – meghatalmazása alapján – az átvevő szolgáltató intézi. A számhordozás igénybevételéért az átadó szolgáltató alkalmanként egyszeri díjat határozhat meg, melyet az átvevő szolgáltató – részben vagy egészben – a számhordozást igénybe vevő előfizetőre terhelhet. A számhordozás kezdeményezése előtt feltétlenül olvassa el az általános szerződési feltételeket (ÁSZF) a szolgáltatók honlapján vagy ügyfélszolgálatán!

Kizáró okok

Az átadó szolgáltató a számhordozást megtagadhatja, amennyiben Önnek felé bármilyen jellegű díjtarozása vagy érvényben lévő hűségnyilatkozata van, illetve Ön, mint számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a meghatározott dokumentumok alapján. A hordozás előtt rendezze tartozását az átadó szolgáltatójával!



AZ INTERNETRŐL

AZ INTERNET

A szélessávú internet egyre fontosabb szerepet tölt be mindennapjainkban, hiszen az egész világot a közelünkbe hozza. Szinte mindenről informálódhatunk, bővíthetjük tudásunkat, ügyleket intézhetünk, dolgozhatunk vagy vásárolhatunk is a világhálón.

A LEGGYAKORIBB LAKOSSÁGI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSEK

xDSL és Kábelnet

Napjainkban az internetezők döntő többsége szélessávon, vezetékes telefonhálózaton (xDSL) vagy kábeltelevíziós hálózaton (kábelnet) csatlakozik a világhálóra. Ez nagysebességű hozzáférést jelent, gyors adatátvitellel, ami egyszerre kínál lehetőséget internetezésre, telefonálásra és televíziózásra.

WLAN (WiFi)

A vezeték nélküli szolgáltatás elsősorban ott gyakori, ahol nem áll rendelkezésre megfelelő vezetékes telefon vagy kábeltelevíziós hálózat. A WiFi (hotspot) elsősorban olyan helyeken terjedt el, ahol egyidőben sokan szeretnének internetezni hordozható eszközökkel, például munkahelyeken, pályaudvarokon, repülőtereken, hotelekben, éttermekben stb.

Mobilinternet

A harmadik generációs (3G) mobilhálózatok kiépítésével az ország egyre nagyobb hányadán nyújtanak szélessávú internetszolgáltatást a mobiltelefon-szolgáltatók is. A mobilinternet előnye, hogy akár utazáskor vagy parkban, tóparton ülve is lehet vele internetezni.

Ha mobilinternet-szolgáltatást szeretne igénybe venni, úgy a felhasználási szokásaitól függően mérlelje, hogy a mobiltelefon előfizetéséhez tartozó internetszolgáltatást vagy a kimondottan erre a célra kialakított mobilinternet-csomagot választja, ugyanis a szolgáltatás két típusa között jelentős árazási különbség van!

A szerződéskötés előtt célszerű a szolgáltatóval tisztázni, hogy azokon a területeken, ahol a leggyakrabban akar majd internetezni, megfelelő-e a lefedettség, illetve külföldi mobilinternetezés előtt tájékozódjon a költségekről, hiszen az jelenleg a belföldi ár többszöröse.

GARANTÁLT LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG

Fontos tudnia, hogy a szolgáltatók hirdetéseikben az előfizetői szolgáltatáscsomag névleges le- és feltöltési sebességét szerepeltetik. Ha ez az érték megjelenik, akkor a szolgáltatónak a sávszélesség megadása mellett, a hálózaton belül az előfizetői hozzáférési ponton garantált le- és feltöltési sebesség értékét is minden esetben (hirdetés, egyéb) fel kell tüntetnie. Ön a garantált le- és feltöltési sebességet tudja csak számon kérni, ezt kell a szolgáltatónak mindig teljesítenie. Ez az érték sok esetben csak töredéke a hirdetésben szereplő névleges le- és feltöltési sebességnek.

BIZTONSÁG

Mivel az internet szabad hálózat, számítógépét védenie kell a vírusok és a nem kívánt látogatók, programok, kéretlen levelek (spam) ellen. A számítógépek megfelelő védelme az Ön érdeke és felelőssége is, mert a kártékony programok átvehetik gépe felett az irányítást, és akár személyes adataihoz is hozzáférhetnek. A vírusok ellen számos ingyenes és fizetős szoftver közül választhat. Fontos szabályok: csak ellenőrzött helyről töltsünk számítógépünkre alkalmazásokat, és frissítsük folyamatosan védelmi szoftvereinket.

KÉRETLEN ELEKTRONIKUS HIRDETÉS (SPAM)

A törvény szerint elektronikus hirdetés természetes személynek címezve (e-mail, SMS, MMS, fax vagy más ezzel egyenértékű egyéni kommunikációs eszköz útján) csak az érintett előzetes és egyértelmű hozzájárulásával küldhető.

Tippek a kéretlen hirdetések elkerülésére:

- Legyen körültekintő, amikor beleegyezik vagy hozzájárul személyes adatai kezeléséhez, olvassa el az általános feltételeket és az adatvédelmi szabályzatot!
- A weboldalakon a regisztrációnál használjon egy külön erre a célra létrehozott e-mail címet.
- Ne tüntessen fel olyan e-mail címet, telefonszámot nyilvánosan hozzáférhető helyeken, amelyekre nem szeretne kéretlen megkereséseket kapni! Legyen körültekintő adatai megadásánál a közösségi oldalakon is.
- A kéretlen üzenetek szűrésére számos program áll rendelkezésre. Használatukkal gyakran más nem kívánt, vagy egyenesen veszélyes tartalmak is letilthatók. Sok esetben már a levelezési szolgáltatója, vagy az internetszolgáltatója is használ ilyen megoldást, érdemes a lehetőségekről náluk is érdeklődni!

A TELEVÍZIÓRÓL

TELEVÍZIÓS SZOLGÁLTATÁSOK – DIGITÁLIS ÁTÁLLÁS

A televíziózás mindennapjaink része, szinte minden háztartásban van televíziókészülék, nagyon sokban akár több is. Ma Magyarországon a legtöbb háztartás kábeltelevíziós szolgáltatást vesz igénybe, sokan műholdas („tányéros”) tévét néznek, egyre többen pedig az interneten keresztül televízióznak.

Miért lesz „digitális” Európa?

Az Európai Unió döntése értelmében a földfelszíni digitális átállást a tagállamokban 2012-re be kell fejezni. Magyarországon a digitális átállásról szóló törvény (Dtv.) szerint az átállás végső határideje: 2011. december 31. Akkor tehát megszűnik mind a jelenlegi országos, mind pedig a helyi analóg műsorszórás, hogy azt, a több televíziós csatornát, jobb hang- és képminőséget nyújtó korszerű digitális (DVB-T – digital video broadcasting-terrestrial) sugárzás válthassa fel.

Az országos digitális hálózat kiépítése az ország területén folyamatosan történik, ahol már elindult a digitális műsorszórás, ott a kijelölt időpontig párhuzamosan lesz jelen az analóg és a digitális sugárzás. A helyi adások átállítása várhatóan egy lépésben történik majd meg, azaz itt nem lesz mód párhuzamosan az analóg és a digitális tévészésre.

A földfelszíni digitális sugárzás új szolgáltatásokat hoz, és minden bizonnyal versenytársa lesz a kábeles, a műholdas és az internetes televíziózásnak. A verseny erősödése a nézőknek kedvez, hiszen az árak csökkenését és a minőség javulását eredményezheti.

A magyar háztartásoknak még 2009 őszén is közel negyede szoba-, vagy tetőantennával tévézett – és a földfelszíni digitális átállás elsősorban őket érinti. Hiszen nekik 2011 végéig dönteniük kell arról, hogy áttérnek-e a jobbára előfizetés nélkül fogható földfelszíni digitális adásra vagy valamelyik előfizetési szolgáltatást választják.

A műholdas és az internetes televíziózás zömmel a kezdetektől fogva digitális, a legnagyobb kábeltelevíziós szolgáltatók pedig napjainkban digitalizálják a hálózatukon elérhető szolgáltatásokat.

VÉTEL EGYÉNI ANTENNÁVAL

2009 végére a digitális átállásnak köszönhetően az ország több mint 80 százalékán a jelenlegi három helyett már legalább hét csatorna lesz elérhető előfizetési díj nélkül és további kettő előfizetéssel. A lefedettség 2010 végére 95 százalékosra fog emelkedni, és várhatóan a műsorkínálat is egyre színesebb lesz.

A földfelszíni digitális adások vételéhez DVB-T MPEG4-es televíziókészülékre vagy úgynevezett set-top-box-ra (jelátalakítóra, adapterre) van szükség. Ezt a dobozt többféle konstrukcióban és kivitelben lehet beszerezni, fontos, hogy vásárláskor keresse „A készülék alkalmas a magyarországi földfelszíni, szabad hozzáférésű digitális televíziós műsorszórás vételére” feliratot, vagy a MinDig TV emblémát.

A jelátalakító – kiegészítő szolgáltatásként – alkalmas elektronikus műsorújság igénybevételére, egy-egy műsor nyelvének (feliratozásának) megválasztására, a nagyfelbontású (HD) adások vételére, esetleg műsorok rögzítésére is.

Az ingyenes földfelszíni digitális adások vételéhez akkor nincs szükség set-top-box-ra, ha az Ön tévékészüléke MPEG4-es tömörítési eljárást ismerő, beépített digitális vevővel (DVB-T tunerrel) rendelkezik. Az itthon is kapható „MPEG2-es” tévékészülékek csak set-top-box-szal alkalmasak az ingyenes földfelszíni digitális adások vételére.

KÁBELTELEVÍZIÓ

A kábeltelevízió a legelterjedtebb televíziós hozzáférés Magyarországon. A szolgáltatás képességeit elsősorban a hálózat korszerűsége és kiépítésének módja szabja meg.

A kábeltelevíziós hálózatokon nyújtott szolgáltatások digitalizálása 2007-ben kezdődött el. A folyamat itt is bővíti a kínálatot, javítja a minőséget és a már korábban említett új szolgáltatások bevezetését teszi lehetővé – ugyanakkor a digitális kábeltelevíziós adások vételéhez szintén szükség van set-top-box-ra. Valamennyi digitális szolgáltatás esetében „alapszabály”, hogy minden televíziókészülékhez külön jelátalakító kell. Ezt általában a havi előfizetési díj fejében a szolgáltatók adják, igény esetén, általában felárért biztosítanak további jelátalakítót, vagy jelátalakítókat is.

A kábeltelevíziós szolgáltatások előnye, hogy a korszerű hálózatok döntő többsége a tévézés mellett alkalmas szélessávú internet-hozzáférésre (kábelnet) és telefonszolgáltatásra is.



PARABOLAANTENNA – MŰHOLDAS TELEVÍZÍÓ

Ingyenesen

Műholdas parabolaantennával és egyénileg beszerzett beltéri egységgel fogható a Magyar Televízió 2-es csatornája, valamint a Duna TV, illetve számtalan kódolatlan külföldi televízió adása is.

Előfizetéssel

A kábeltelevíziós szolgáltatáshoz hasonló műholdas televíziós csomagokra az ország egész területén elő lehet fizetni. Ezek az adások is digitálisak, ezért vételükhöz – általában televíziókészüléként külön – set-top-box kell, amit többnyire a szolgáltató ad az előfizetési díjban foglalt áron.

TELEVÍZÍÓZÁS AZ INTERNETEN KERESZTÜL

Előfizetés nélkül

Ma már a legtöbb televíziócsatorna internetes honlapján meg lehet nézni egyes műsorokat, de vannak olyan webes szolgáltatások is, amelyek több – elsősorban külföldi – televízió adását teszik elérhetővé a világhálón keresztül. Ezeknél az „online adásoknál” azonban nincs minőségi garancia.

Előfizetéssel

Az internethálózat kiépítettségének és az elérhető sáv szélesség növekedésének köszönhetően egyre több helyen lehet előfizetni IPTV-re. A megfelelő szélessávú ADSL internet-hozzáféréseken keresztül ér el a lakásba a televíziós csomag, a többi digitális technológiához hasonló többletszolgáltatásokkal együtt.

MOBILTELEVÍZÍÓ

3G

A harmadik generációs (3G) szolgáltatások fogadására alkalmas mobiltelefonokon is lehet televízió-műsorokat nézni. A 3G-s hálózatokon keresztül több csatorna adása is elérhető, ezekért a mobilszolgáltatók által megállapított adatforgalmi díjat kell fizetni.

DVB-H

A digitális átállítás lehetővé teszi azt is, hogy az ügyfél mobiltelefonjával „hagyományos” módon televíziózzon, amennyiben a DVB-H (digital video broadcasting-handheld) vétre alkalmas készüléke van.

KÉSZÜLÉKCSERE?

A digitális adások vételéhez nincs szükség új televíziókészülék vásárlására. A set-top-box segítségével a hagyományos tévék is megfelelőek, nem kell új, lapos, LCD, vagy plazma tévékészüléket venni. Ha mégis új tévét vesz, tájékozódjon arról, hogy az képes-e az MPEG4 tömörítésű földfelszíni szabad hozzáférésű digitális adás DVB-T vételére, illetve alkalmas-e a nagyfelbontású adások (HD) fogadására.

Az új televíziókon látható HD Ready felirat általában 1280x720, vagy 1366x768, míg a full (true) HD 1920x1080 képpontos felbontást jelent. A full HD felbontás felára elsősorban akkor éri meg, ha tényleg HD adásokat akar nézni – ugyanakkor a mai analóg televíziós adások képminősége már egy HD Ready tévén is gyengébb, hiszen a nagyobb felbontás kiemeli a hibákat.



A POSTÁRÓL

POSTAI SZOLGÁLTATÁS

A hírközlés manapság egyre nagyobb teret hódító elektronikus formáihoz képest a klasszikus postai szolgáltatások az utóbbi időben valamelyest háttérbe szorultak. Mindeközben a postai piacot is egyre inkább a versenyhelyzet jellemzi, évről évre növekszik a szolgáltatók száma, így fokozatosan bővül a szolgáltatási választék is. A postapiac liberalizációja több európai országban már lezárult, és legkésőbb 2012 végéig hazánkban is befejeződik.

Egyetemes postai szolgáltatások

Az egyetemes szolgáltatások körébe tartozik a 2 kilogrammnál könnyebb levelek, a hivatalos iratok, a nyomtatványok, a címzett reklámküldemények, illetve a 20 kilogramm alatti postacsomagok felvétele, feldolgozása, továbbítása és kézbesítése. A szolgáltató ez esetben a kézbesítést csak a postacsomag, illetve – pótdíjfizetés ellenében – az ajánlott, a tértivevényes és az értékmegjelöléssel feladott küldemények esetében dokumentálja.

Az egyetemes postai szolgáltatásokat országos szinten, mindenki számára hozzáférhetően a Magyar Posta Zrt. biztosítja.

Egyéb postai szolgáltatások

Az egyetemes postai szolgáltatások mellett számos alternatív lehetőség áll a fogyasztók rendelkezésére, hogy küldeményeiket egyedi igényeiknek megfelelő módon (például a feladó telephelyén történő átvétellel, interneten nyomon követhető továbbítási folyamattal, az átvétel visszaigazolásával vagy kézbesítési garanciával) juttassák célba.

Futárpostát belföldön lehet igénybe venni, a kézbesítési idő ebben a szolgáltatási ágazatban garantált. A szolgáltató itt arra vállal kötelezettséget, hogy a futár a küldeményt a címzettnek történő személyes kézbesítéséig saját személyes felügyelete alatt tartja. A feladó ezalatt bármely időpontban rendelkezhet a küldemény címzettjének vagy címzésének megváltoztatásáról.

A gyorsposta olyan belföldi vagy nemzetközi postai szolgáltatás, melynek során a szolgáltató a küldeményt belföldön, a feladást követő naptári napon déli 12.00 óráig, külföldi viszonylatban a nemzetközi szerződések alapján kötött megállapodásokban meghatározott előírások szerint, garantált idő alatt kézbesíti.

Integrált postaszolgáltatás esetében a postai küldemény nyomon követhető kezelése és személyes kézbesítése legalább egy postai különszolgáltatással kiegészül. A fel-

adónak lehetősége van arra, hogy megadja a szolgáltatónak, hogy az hol vegye át tőle a továbbítandó küldeményt, meghatározhatja a kézbesítési határidőt, illetve a továbbítási folyamat során új címzettet és kézbesítési címet jelölhet ki. Hazánkban az integrált postaszolgáltatók mellett több futárposta és gyorsposta, valamint a Magyar Posta is ellát ilyen jellegű szolgáltatást.

MIRE FIGYELJÜNK A SZOLGÁLTATÁS KIVÁLASZTÁSA SORÁN?

Az optimális szolgáltatás kiválasztását sok tényező befolyásolhatja. Így a címzett földrajzi helye, a szállítás és a kézbesítés sürgőssége, a küldemény tartalma, mérete, biztonsága, esetleges problémák esetén a kártérítés lehetősége.

Az NHH honlapján elérhető szolgáltatói jegyzékben valamennyi regisztrált postai szolgáltatót megtalálja. Javasoljuk, hogy az Ön számára optimális szolgáltatás kiválasztása előtt tájékozódjon az adatbázisban, illetve kérdezze meg a kiválasztott szolgáltatót, hogy küldeménye kézbesítésére milyen lehetőségeket kínál, milyen garanciákat nyújt, probléma esetén milyen kártérítést fizet.

Megjegyzés: a postai szolgáltatók által kezelt pénzküldemények, postautalványok, nyugdíjuttalványok és egyéb pénzforgalmi termékek nem tartoznak a postai szolgáltatások körébe. Ezek ellátásáról a pénzforgalommal foglalkozó szabályozások rendelkeznek.

A szállítás és a kézbesítés gyorsasága

Amennyiben fontos Önnek, hogy küldeménye mielőbb és határidőre megérkezzen a címzethez, célszerű, ha a garantált kézbesítési idejű szolgáltatások közül választ. Ezek olyan postai szolgáltatások, melyek során a postai szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a postai küldeményt meghatározott időtartamon belül, vagy meghatározott időpontban kézbesíti.

A Magyar Postánál elsőbbségi jelzéssel felvett küldeményeknél nem garantált a kézbesítési idő. Ez esetben az a cél, hogy a címzett egy munkanapon belül megkapja a küldeményt, míg a normál küldemények kézbesítése átlagosan három munkanapig tart.

Külföldi küldemények

A postai szolgáltatók kötelesek bemutatni a vámhatóságnak vámellenőrzésre az EU vámhatárán kívülről érkező, illetve oda továbbítandó vámköteles postai küldeményeket. A nem uniós országból érkező küldeményt csak akkor kézbesítik, ha a címzett a kiszabott vámdíjat kiegyenlítette, az unión túlra küldött küldeményt pedig csak abban az esetben továbbítják, ha az vámkezelhető.

Interneten külföldről rendelt áru esetén érdemes az értéknylvánításos formát választani (ha erre van lehetőség), ugyanis így a megrendelt áru értéke alapján van lehetőség az esetleges kártérítési igény érvényesítésére.

Kártérítési lehetőségek

A postai szolgáltató nem tartozik kártérítési felelősséggel a nem garantált kézbesítési idejű postai küldemény késedelmes kézbesítéséért, a garantált kézbesítési idejű postai küldemény késedelmes kézbesítéséért azonban kártérítési átalányt köteles fizetni (kivéve, ha bizonyítja, hogy a késedelmet a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő).

Egyetemes postai szolgáltatás keretében felvett, nem könyvelt postai küldemények megsemmisülése, elveszése vagy megsérülése esetén a postai szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség (kivéve, ha a kárt szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozta); könyvelt küldemények esetén viszont a postai szolgáltató felelős azért a küldeményben bekövetkezett kárért, amely a küldemény felvételétől annak kézbesítéséig keletkezett. Ebben az esetben a károsultat szintén kártérítési átalány illeti meg.

A kártérítési igényt a küldemény feladásától számított tizenötödik naptól kezdődően egy éven belül lehet érvényesíteni a szolgáltatónál.

PANASZA VAN?

Ha a postai szolgáltatás vagy a szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy az üzletszabályzatnak, a szolgáltatás igénybevevője a küldemény feladási napjától számított egy éven belül panasszal élhet a szolgáltatónál, aki köteles nyilvántartásba venni és 30 napon belül kivizsgálni mind a szóbeli, mind az írásbeli panaszokat.

Ha a panaszos a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a postai szolgáltató határidőn belül nem válaszol, a károsult a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz és a hírközlési fogyasztói jogok képviselőjéhez fordulhat sérelmével.

A SZERZŐDÉSKÖTÉS RŐL

A HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEI

Hírközlési szolgáltatásokat (telefon, internet, televízió) csak a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál regisztrált szolgáltatók kínálhatnak. A bejelentett szolgáltatók listáját megtekintheti honlapunkon a Szolgáltatások, berendezések, építmények menüpontban. Mielőtt szerződést köt, ellenőrizze, hogy a kiválasztott cég szerepel-e az NHH nyilvánosságában.

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Az előfizetői szerződés két részből áll: a részletes, szinte minden körülményre kiterjedő, jogszabályban előírt kötelező elemeket tartalmazó általános szerződési feltételekből (ÁSZF), valamint az általában írásban vagy szóban, esetleg ráutaló magatartással megkötött egyedi előfizetői szerződésből.

Az előfizetői szerződés létrejötte, megszűnése és módosítása

Az előfizetői szerződés lehet határozott vagy határozatlan idejű, a felek írásban, szóban vagy ráutaló magatartással (pl. a szolgáltatás igénybevételével) is megkötethetik. A szerződés létrejöttének pontos feltételeit mindig a szolgáltató ÁSZF-e tartalmazza: figyelmesen olvassa el az igénybe venni kívánt szolgáltatás feltételeit, hogy Ön a jogaival és a kötelezettségeivel egyaránt tisztában legyen.

A szolgáltatók szolgáltatásaik értékesítésére egyre gyakrabban üzletkötőket bízhatnak meg. Az üzletkötő ajánlataival megkeresheti Önt lakásán, munkahelyén személyesen vagy telefonon is. Az így létrejött megállapodások az úgynevezett „üzleten kívül kötött szerződések” illetve „távollevők között kötött szerződések”. A személyes megkereséskor az üzletkötőknek minden esetben keltezéssel ellátott írásbeli tájékoztatást kell adniuk, melynek tartalmaznia kell a szerződés azonosítását lehetővé tévő adatokat is. Ha az üzletkötő telefonon tesz ajánlatot, ebben az esetben Önnek egyértelműen jeleznie kell a szerződéskötésre irányuló igen vagy nem szándékát. Ha további információra kíváncsi, azt egyértelműen közölje, és ne hamarkodja el a döntést! Legyen körültekintő, és kérjen írásos tájékoztatást, ha bármiben kételkedik!

Amennyiben írásban köt szerződést, a szolgáltató köteles Önnek átadni az egyedi előfizetői szerződés egy példányát, valamint az ÁSZF kivonatát (az ÁSZF teljes anyagát a szolgáltatónak csak az előfizető külön kérésére kell átadnia, de tájékoztatnia kell Önt



arról, hogy hol és milyen módon tekintheti meg a hatályos dokumentumot). A távollevők között kötött szerződések esetén Ön a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a megállapodástól, amennyiben a szolgáltatás nyújtását még nem kezdte meg a szolgáltató. Három hónapja van a szerződéstől való elállásra, ha a szolgáltató a szerződéskötéskor nem teljesítette tájékoztatási kötelezettségét. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződését Ön – függetlenül attól, hogy a szerződést szóban vagy írásban kötötte – 8 napos határidővel bármikor felmondhatja. A határozott időre szóló és a hűségnyilatkozattal kötött előfizetői szerződés felmondásának feltételeit a szolgáltató ÁSZF-ében találja meg. Az előfizetői szerződés módosítását a szolgáltató és az előfizető egyaránt kezdeményezheti. Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos részletes feltételeket a szolgáltató ÁSZF-e tartalmazza. A szolgáltatónak joga van az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására, melynek feltételeit a jogszabály rendelkezései szerint szintén az ÁSZF határozza meg.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

Az általános szerződési feltételeknek tartalmazniuk kell a szolgáltató nevét, címét, ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét és működését, illetve internetes honlapjának címét; az előfizetői szolgáltatások meghatározását, az igénybevétel módját és feltételeit, a díját, a kedvezményeket, a díjfizetés és a számlázás módját, idejét; a szolgáltatások minőségi célértékeit, valamint az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listáját. Rögzítenie kell az előfizető jogait, az előfizetői szerződés módosításának, megszűnésének, az előfizetői szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának egyes eseteit és feltételeit is. Az ÁSZF-ben megtalálja az Önt megillető kötbér mértékét, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját, a szolgáltató adatkezelési módszerét, valamint a felügyeleti szerv és az általános szerződési feltételek elérhetőségét is.

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Az egyedi előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell a szolgáltató nevét, címét, az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő elérhetőségét és nyitvatartási rendjét, illetve internetes honlapjának elérését. Az előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét – nem természetes személy esetén a cégjegyzékszámot vagy más nyilvántartási számot, valamint a bankszámlaszámát – és az előfizető adatkezelési hozzájárulását. Meg kell határoznia a szerződés időtartamát, a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határidejét; a szolgáltatás díját és a díjak megfizetésének idejét, módját, a szolgáltatással kapcsolatos egyéb tudnivalókat (szüneteltetés, korlátozás, megszüntetés, hibabejelentés, számlareklamáció stb.). Az egyedi előfizetői

szerződésnek tartalmaznia kell még a szerződésmódosítás feltételeit: az előfizető joga-
it szerződésmódosítás esetére, tájékoztatást a jogviták rendezéséről; a tételes szám-
lamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozatot, és az általános szerződési feltételek
elérhetőségét, valamint az előfizető azon nyilatkozatát, amely szerint a szerződésben
foglaltakat megismerte és elfogadta.

HŰSÉGNYILATKOZAT

A hazai gyakorlatban alapvetően háromféle szolgáltatási szerződés terjedt el.
Az egyik, a határozatlan idejű, amikor a szolgáltatóval Ön olyan megállapodást köt,
amelyben nincs hűségidőszak, és általában nem kapcsolódik hozzá kedvezmény, ek-
kor a szerződés teljesítése az általános feltételek szerint folyik. Másik elterjedt forma,
a határozott idejű szerződés, amely egy meghatározott időre szól. Ilyen esetben Ön arra
vállal kötelezettséget, hogy előfizetői szerződését nem mondja fel; ezért cserébe külön-
féle kedvezményeket vehet igénybe. A harmadik, gyakran alkalmazott szerződéstípus
a hűségnyilatkozattal kötött szerződés, amely általában határozatlan idejű szerződéshez
kapcsolódik.

Mire kell vigyázni hűségnyilatkozat aláírásakor?

Szerződéskötés előtt fontolja meg alaposan, megéri-e Önnek a hűségnyilatkozat!
Az ilyen típusú szerződések esetében sajnos nagyon gyakori, hogy az előfizetők nem
járnak el körültekintően. A hűségnyilatkozat a verseny természetes velejárója, amely
tisztességes és átlátható feltételek mellett mindkét fél érdekeit szolgálja.

Mérlegeljen!

- Mekkora kedvezményt kap, mennyi időre és mire?
- Mit nyer ezzel?
- Mit vállal?
- Hogyan mondhatja majd fel, hogyan módosíthatja a szerződést
a hűségnyilatkozatban vállalt időtartam lejárta előtt?

Ezeket az információkat a hűségnyilatkozat tartalmazza, szánjon rá elegendő időt, fi-
gyelmet!

Kérdezzen rá!

Többek között arra, mi alapján számolják az esetleges kötbért, vagy felmondás esetén
mennyit kell fizetnie? Gondolja át, hogy követi-e a szerződésben rögzített alapár a piaci
árak változását (az elmúlt években jelentősen csökkentek), avagy fennáll a veszélye,
hogy a szerződés ideje alatt előfizetőként az aktuális piaci árnál drágábban fogja igény-
be venni a szolgáltatást? Mérlegeljen és számoljon a következményekkel is!



AZ IDŐ ELŐTTI SZERZŐDÉSBONTÁS KÖVETKEZMÉNYEI

1. A hűségidőszak még hátralévő havi díjainak megfizetése, kötbér-kötelezettség.
2. Az addig igénybe vett kedvezményes és a nem kedvezményes szolgáltatásra és kiegészítő szolgáltatásra érvényes díjak, valamint eszközök (pl. telefonkészülék, modem) árkülönbözetének utólagos megtérítése.

A SZERZŐDÉS LEJÁRTA, A „KELLŐ PILLANAT” ELMULASZTÁSA

Vannak olyan hűségnyilatkozattal megkötött szerződések, amelyeknél a lejárat közeledtével a fogyasztónak lemondó nyilatkozatot kell tennie ahhoz, hogy a szerződés megszűnjön. A „kellő pillanat elmulasztása” akaratlanul is egy újabb időszakra szóló elkötelezettséget jelenthet. A határidő és szerződésváltás közeledtére a szolgáltatók egy része sajnos nem hívja fel az előfizetők figyelmét. Ezekben az esetekben ismét a fogyasztói tudatosság és körültekintés a biztos megoldás.



TANTUSZ – SEGÍT DÖNTENI

A Nemzeti Hírközlési Hatóság és a hírközlési fogyasztói jogok képviselője közös oldala a www.tantusz.nhh.hu címen elérhető TANTUSZ, a hazai hírközlési piac valamennyi szolgáltatásáról tájékoztató adatokkal, hasznos információkkal szolgál.

A honlap segítségével saját fogyasztói igényei és szokásai alapján kiválaszthatja az Ön számára legelőnyösebb mobil-és vezetékes szolgáltatásokat. Ezen felül a TANTUSZ bemutatja a külföldi mobiltelefon-használat (roaming) díjait, illetve a szélessávú internet-hozzáférést, a televíziós szolgáltatásokat, valamint ezek kombinációit kínáló cégek ajánlatait is. A portál folyamatosan frissül és bővül. Az NHH eltökélt szándéka, hogy a tudatos fogyasztói magatartás érdekében a hazai hírközlési szolgáltatások valamennyi nyilvános adatát közzéteszi. A TANTUSZ tehát segít a helyes döntések meghozatalában, de a teljes körű információszerzés érdekében olvassa el a szolgáltatók szerződéses feltételeit, és az egyéb részletekről tájékozódjon a szolgáltatók honlapján, illetve ügyfélszolgálatán is!

TARIFA-ÖSSZEHASONLÍTÓK

TANTUSZ Mobil

A mobiltarifa-összehasonlító rendszer a szolgáltatók által kínált több száz tarifacsomag legfontosabb elemeit, összetevőit veszi figyelembe. A már meglévő telefonszámlái, telefonálási szokásai alapján válassza ki, illetve adja meg a legfontosabb adatokat, például azt, hogy mikor, mely vezetékes vagy mobilhálózatokba telefonál a legtöbbet (hívásirány), és milyen hosszán. Ugyancsak érdemes a küldött SMS-ek és MMS-ek számát, illetve – amennyiben igényli – a WAP és egyéb (GPRS, 3G) adatforgalmat is megadni a megfelelő mezőkben.

TANTUSZ Roaming

Ez az alkalmazás a magyar mobilszolgáltató, az előfizetési típus, a díjcsomag és a célország kiválasztása után bemutatja, hogy mennyibe kerül a mobiltelefon-használat az EU-tagállamokban, a szomszédos országokban, illetve a legnépszerűbb turisztikai célországokban: mennyibe kerül külföldön hívást fogadni, illetve indítani haza, a tartózkodási országba, mi az ára az SMS, MMS küldésnek, illetve fogadásnak, valamint a GPRS adatforgalomnak.



TANTUSZ Vezetékes

A kereső segítségével, a település és az utcanév megadását követően megtudhatja, hogy lakóhelyén milyen vezetékestelefon-szolgáltatást érhet el. A vezetékes tarifa-összehasonlító alkalmazás a vezetékestelefon-szolgáltatók egyéni előfizetők számára nyújtott csomagjait tartalmazza. Amennyiben a telefonálási szokásainak legmegfelelőbb tarifacsomagot keresi, úgy kattintson a kereső nyitóoldalán található „Kalkuláció felhasználási szokások alapján” linkre. Ez a kalkulátor – a mobiltelefonos változathoz hasonlóan – az Ön forgalmi adatai (kapcsolások száma, hívásirányok) alapján végez költségbecslést az elérhető tarifacsomagokra, majd megkeresi a legalacsonyabb költségű csomagokat az igénybevett napszakok szerinti eloszlás, valamint a hívásmennyiség megadása után. Az üzleti előfizetők számára is tájékoztatást ad arról, hogy a meglévő vagy leendő előfizetés földrajzi helyén mely szolgáltatók kínálatából lehet választani.

SZOLGÁLTATÁSKERESŐK

TANTUSZ Internet

A kereső segítségével, a település és az utcanév megadását követően megtudhatja, hogy lakóhelyén milyen szélessávú internetszolgáltatást érhet el. Így az Ön számára legelőnyösebb ajánlatot választhatja ki, legyen szó vezetékes telefonhálózaton (pl. ADSL), kábeltelevíziós vagy vezeték nélküli, így akár mobilhálózaton keresztül működő szélessávú kapcsolatról.

TANTUSZ Televízió

A televíziós szolgáltatáskereső segítségével, a település és az utcanév megadását követően pontos képet kaphat a saját lakóhelyén televíziós szolgáltatást kínáló szolgáltatókról, illetve az általuk kínált csomagok áráról és tartalmáról. Az alkalmazás adatai között a jövőben megtalálhatja majd a földfelszíni digitális televíziózás lefedettségi adatait is.

TANTUSZ Több az egyben

Amennyiben Ön több szolgáltatást akar igénybe venni, a TANTUSZ Több az egyben alkalmazása – a település és az utcanév megadását követően – segít tájékozódni a lakóhelyén összevont szolgáltatást (vezetékes telefon, internet, televízió együtt) kínáló szolgáltatókról és az elérhető csomagokról. A keresőalkalmazás segítséget nyújt egyedi összeállítású csomagok kialakításához is az Ön lakóhelyén elérhető szolgáltatásokból.



ELÉRHETŐSÉGEINK

PANASZKEZELÉS

A Nemzeti Hírközlési Hatóság és a hírközlési fogyasztói jogok képviselője elkötelezett a fogyasztói jogok érvényesítésében.

Az elektronikus hírközlési törvény (2003. évi C. törvény – Eht. – 138.§-a) szerint a panaszok és bejelentések kivizsgálása elsődlegesen a szolgáltató feladata. Az NHH piacfelügyeleti, ellenőrzési tevékenysége során ellenőrzi, hogy a szolgáltatók ezt a feladatot megfelelő színvonalon látják-e el.

Ha Önnek egy hírközlési szolgáltatóval, illetve szolgáltatással problémája van, és az adott szolgáltató a megkeresésére nem reagált, vagy válaszukat nem érzi kielégítőnek, további lehetőségeivel kapcsolatos kérdéseit tegye fel ügyfélkapcsolati és tájékoztatási munkatársainknak.

Amennyiben úgy érzi, valamely szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása következtében Önt sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn, forduljon a hírközlési fogyasztói jogok képviselőjéhez.

KAPCSOLAT

A hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatban bővebb információt honlapunkon, a www.nhh.hu oldalon talál. Észrevételeit, kérdéseit az alábbi elérhetőségeken juttathatja el hozzánk.

Nemzeti Hírközlési Hatóság

Levélcím: 1386 Budapest 62., Pf. 997

Telefon: (+36 1) 468 0673, fax: (+36 1) 468 0680

Bejelentés és panaszkezelés: [www.nhh.hu/Elektronikus ügyintézés](http://www.nhh.hu/Elektronikus_ugyintezes)

E-mail: info@nhh.hu



A hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatban bővebb információt honlapunkon, a www.nhh.hu oldalon talál. Észrevételeit, kérdéseit az alábbi elérhetőségeken juttathatja el hozzánk.

Nemzeti Hírközlési Hatóság
Levélcíme: 1386 Budapest 62., Pf. 997
Telefon: (+36 1) 468 0673, fax: (+36 1) 468 0680
Bejelentés és panaszkezelés: [www.nhh.hu/Elektronikus ügyintézés](http://www.nhh.hu/Elektronikus_ugyintezes)
E-mail: info@nhh.hu