



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL
VERSENYTANÁCS

1245 Budapest, Pf. 1036.

Telefon: 472-8864 Fax: 472-8860

VJ-82/2004/53.

Nyilvános változat!

A Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsa a **T-Mobile Magyarország Távközlési Rt.** (Budapest) eljárás alá vonttal szemben gazdasági erőfölénnyel való visszaélés miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban, nyilvános tárgyaláson, meghozta az alábbi

határozatát

A Versenytanács megállapítja, hogy az eljárás alá vont azáltal, hogy a hangposta hívó fél általi igénybevételének díjfizetési kötelezettségét a hangposta automata bejelentkezésével egyidőben indítja, gazdasági erőfölénnyel való visszaélést követett el.

A Versenytanács a jogsértő magatartás folytatását a jelen határozat kézhezvételétől számított 90 napot követően megtiltja.

Jelen határozat felülvizsgálatát az ügyfél a kézhezvételtől számított harminc napon belül a Versenytanácshoz benyújtott, de a Fővárosi Bíróságnak címzett keresettel kérheti.

I.

Az eljárás indítása

1. Az eljárás megindítása előtt a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) tudomására jutott, hogy a T-Mobile Magyarország Rt. (továbbiakban: T-Mobile) olyan módon alakította ki hangposta szolgáltatását, hogy annak aktiválódása, egyúttal a díjfizetési kötelezettség keletkezése a hívó fél számára nem kontrollálható módon történik. Ha a hívó fél üzenetet nem kíván hagyni, és az automata bejelentkezésének kezdetén ezért rögtön bontja is a hívást, díjfizetési kötelezettsége akkor is fennáll, így a hangposta ilyen módon történő beállítása akkor is bevételt biztosít elsődlegesen a hívás végződtetésére egyedül képes szolgáltató, másodlagosan a hívást indító vagy tranzitáló szolgáltatók számára, ha a hívott fél készüléke ki van kapcsolva, vagy nem felel a hívásra.
2. A GVH szerint valószínűsíthető volt, hogy a magatartás sértheti a Tptv. 21. §-ának, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés tilalmát előíró rendelkezéseit. Ezért a GVH a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló többször módosított 1996. évi LVII. törvény (Tptv.) 67. § (1) bekezdése, illetve 70. §-a alapján 2004. május 18-án versenyfelügyeleti eljárást indított a T-Mobile Rt. ellen.
3. A vizsgált magatartás az Európai Közösség (EK) bármely tagállamának területéről indított hívó felet hátrányosan érintheti. Ennek ellenére az eljárás a Tptv. és nem a közösségi jog alapján indult, mert az EK Bizottságának *a tagállamok közötti kereskedelemre gyakorolt hatás* Római Szerződés 81. és 82. cikke szerinti fogalmáról kiadott (2004/C 101/07) sz. Közleményének 2.4. pontjára tekintettel a magyarországi T-Mobile előfizetők felé irányuló hívások nem gyakorolhatnak érzékelhető hatást a roaming-hívások közösségi piacára.

II.

A tényállás

4. Az eljárás alá vont T-Mobile (korábbi cégneve szerint 2004. májusáig Westel Mobil Távközlési Rt.) koncessziós szerződés alapján végzett főtevékenysége a mobil rádiótelefon szolgáltatás, amelyet GSM 900 és DCS 1800 digitális technológiával nyújt. Emellett Internet hozzáférési, bérelt vonali, adathálózati és egyéb kommunikációs szolgáltatásokat is nyújt, továbbá jelen van a mobiltelefonok és tartozékok értékesítésének piacán. A T-Mobile a magyarországi mobiltelefon piacon a legnagyobb piaci részesedéssel rendelkezik, és a Deutsche Telekom tulajdonában lévő MATÁV csoporthoz tartozik.
5. A T-Mobile a hangposta szolgáltatását minden előfizetéshez automatikusan és díjmentesen nyújtja. A hangposta szolgáltatás 1994. március 31. óta minden előfizetéshez automatikusan aktiválódik. A „New Subscriber Welcome” üzenetet minden új előfizető megkapja, amelyben tájékoztatást kapnak a hangposta létéről és

annak személyre szabási lehetőségeiről. Az ügyfeleknek lehetősége van a hangposta átirányítások törlésére és ezáltal a hangposta inaktívvá tételére. A T-Mobile a 100 napig nem használt hangpostákat inaktíválja.

6. A T-Mobile hangposta szolgáltatásának alapbeállítása szerint hangpostára irányítódnak a hívások, ha az ügyfél hívószáma nem elérhető (térrő hiánya, telefonját kikapcsolta), vagy bejövő hívásaira 30 másodpercig nem válaszol. Az ügyfelek a fentiekben túl beállíthatják foglaltság esetére is az átirányítást, illetve 5-30 másodperc között tetszőlegesen változtathatják, hogy a rendszer mikor irányítsa nem válaszolás esetén a hívást hangpostára.

7. A szolgáltatás alapbeállítás szerint havidíjmentes, ekkor az üzenetek lehallgatása postpaid előfizetők számára munkanapokon 16-07 óráig és hétvégén, prepaid előfizetőknek pedig munkanapokon 19-07 óráig és hétvégén ingyenes, illetve ezen időszakokon kívül az adott díjcsomagra vonatkozó hálózaton belüli percdíjért lehetséges. Az üzenetek érkezéséről SMS-ben kap értesítést a hívott fél. A 200 Ft havidíjú hangposta csomag esetében az üzenetek lehallgatása egész nap díjmentes.

8. A T-Mobile a hangpostára irányított hívásokat felépült hívásokként kezeli, a felépült hívások után számláz. A T-Mobile rendszere a hangposta bejelentkezése előtt semmilyen formában (így a csengetés megváltoztatásával vagy sípszóval) nem jelzi a hangpostára irányítást, és a hívó fél díjfizetési kötelezettsége a hangposta automata bejelentkezésével egy időben megkezdődik. Fontos azonban kiemelni, hogy a T-Mobile (illetve korábban Westel) ügyfelek számára az megkezdett hívások első három másodperce az előrefizető ügyfelek esetében 2001. szeptemberéig, az utólag fizető ügyfelek esetében 2004. májusig ingyenes volt, az előrefizető ügyfeleknek 2001. szeptember és 2003. május között 1 Ft-ba került a hívások első 3 másodperce, majd 2003. májustól ez a kedvezmény is megszűnt.

9. A T-Mobile nyilatkozata szerint a három másodperces kedvezmény célja az volt, hogy az ügyfelek ne fizessenek abban az esetben, ha a hívás hangpostára fut, és nem kívánnak üzenetet hagyni. Azért kellett megszüntetnie, mert az előfizetői oly módon éltek vissza ezzel a lehetőséggel, hogy 3 mp-es beszélgetések formájában, lényegében ingyenesen kommunikáltak egymással.

10. A közel 4 millió T-Mobile előfizető [...]%-a rendelkezik aktivált hangpostafiókkal, a hangpostára irányított hívások átlagos időtartama a T-Mobile-nál [...] másodperc, a T-Mobile hangpostára irányított hívások [...]%-át az üzenet rögzítését jelző sípszó előtt, 4 mp-en belül megszakítják (Vj-82/2004/3). A T-Mobile a hangpostában végződött, üzenethagyás nélkül megszakított hívásokból [...] millió Ft bevételhez jutott 2003-ban (ebből [...] millió Ft a saját előfizetőktől kapott hívásdíj, és [...] millió Ft a társszolgáltatóktól kapott végződési díj) (Vj-82/2004/27).

Más szolgáltatók gyakorlata

11. A Vodafone a hangposta automata bejelentkezése előtt vagy indulásakor semmilyen formában (így a csengetés megváltoztatásával vagy sípszóval) nem jelzi a hangpostára irányítást, ezt csak a csengetés abbamaradása és a hangposta bejelentkező szövegének elindulása jelzi. A hívó fél díjfizetési kötelezettsége az automata bejelentkezésével egy időben beáll.

12. A Pannon GSM hangpostafiók szolgáltatása esetében, ha a telefon foglalt, nem válaszol vagy nem elérhető (és a hangposta szolgáltatás aktív), akkor a rendszer a hívást átirányítja a hangpostára. A hangpostára való átirányítást a hívó fél számára egy sípszó jelzi, majd ezt követi egy, az előfizető által rögzített üdvözlő üzenet (ill. ennek hiányában a telefonszámot ismertető automata üzenet). A hívó fél számára azonban – a bejelentkező szöveg lejátszásának kezdetétől függetlenül – a sípszót követően 2 másodperc ideje van eldönteni, hogy üzenetet hagy, vagy bontja a vonalat. Ha ezen időkorlátot túllépi, akkor a hívó fél szolgáltatója által meghatározott tarifának megfelelően megindul a számlázás. A sípszón kívül más figyelmeztető jelzés vagy szöveg nem hangzik el.

13. A vezetékes szolgáltatók központi hangposta szolgáltatásai közül a Hungarotel gyakorlatában a hangpostára irányítás "foglaltság" esetén azonnal, "nem válaszol" esetben 30 másodperc (kb. 8 csengetés) után történik meg. A hangpostára érkező hívások esetében a hívó fél a szokásostól eltérő tónusú csengetési visszhangot hall, és az eltérő tónusú visszhang után jelentkezik be a hangposta, és tájékoztatja a hívót "A hívott szám nem felel" illetve "A hívott szám foglalt" mondatokkal és csak a tájékoztatás után indul meg a számlázás, a türelmi idő - az átirányítás időpontjától számítva - 3 másodperc.

14. Az Invitel szolgáltatásának késleltetési ideje "nem felel" esetben 25 másodperc, a hangposta bejelentkezése előtt a normál csengetési visszhang üteme megváltozik (1 másodperc), majd újabb 1 mp-ig nem számlázza a rendszer a hangpostára irányított hívást, vagyis összesen 2 másodperc áll az előfizető rendelkezésére, hogy letegye a telefont.

15. A Monor Telefon Rt. gyakorlatában "nem felel" esetén a beállított csengetési idő 30 másodperc (a megrendelő saját igényei szerint változtathatja az időtartamot 5-60 másodperc között). Amennyiben a hangpostára irányított, hívott előfizető a beállított csengetési idő alatt nem veszi fel a kézibeszélőt, a központ átkapcsol a hangposta rendszerre. A hangpostára kapcsoláskor a hívó a következő bemondást hallja: "Üdvözlöm, a xxxxxx szám jelenleg nem elérhető. A sípszó elhangzása után hagyja meg üzenetét, majd nyomja meg a csillag gombot, vagy tegye le a kézibeszélőt". Ezután a hívónak lehetősége van a sípszó elhangzása után üzenetet hagyni. A hívó fél díjfizetési kötelezettsége a hívott fél által beállított csengetési idő letelte után, külön hangjelzés nélkül, a központ által a hangposta rendszerre történő átkapcsolás pillanatában keletkezik.

16. A Matáv esetében a hívások "nem felel" és foglaltság esetén kerülnek átirányításra, az előbbi esetben a központi beállítás 17 vagy 25 másodperc, de ezt az előfizető is megváltoztathatja, foglaltság esetén pedig az előfizető szabályozhatja az átirányítást. A Matáv előfizetőt hívó fél a hívásának a hívott fél hangpostájára történő átirányításáról csak a hangposta automata bejelentkezésével értesül, és egyben ez az időpont a díjfizetési kötelezettség kezdete is.

III.

A vizsgálók megállapításai

17. Jelen eljárásban a mobil rádiótelefon szolgáltatáshoz kiegészítő szolgáltatásként nyújtott hangpostaszolgáltatással kapcsolatosan merült fel a jogsértés gyanúja. A kiskereskedelmi mobil szolgáltatási piac jelenleg háromszereplős. A Vodafone 1999-től, a PGSM és a T-Mobile (Westel) 1994-től van jelen a piacon. A mobilszolgáltatások kiskereskedelmi piacán az egyes szolgáltatók szolgáltatás csomagjai között intenzív verseny van, amelyet rendkívül aktív marketing tevékenység jellemez.

18. A távközlési szolgáltató által nyújtott *központi hangpostaszolgáltatás* elvileg kiváltható *egyedi üzenetrögzítő berendezéssel*, ilyen típusú készülék, illetve e funkció ellátására képes telefonkészülék azonban csak a vezetékes telefóniában létezik és használatos. A vezetékes vonalhoz kapcsolt egyedi üzenetrögzítő esetében a hívó fél díjfizetési kötelezettsége az üzenetrögzítő automata bejelentkezésével egyidejűleg beáll, és ez előtt az időpont előtt nem értesül arról, hogy hívása üzenetrögzítőre fog "átirányítódni". A központi hangposta esetén *hívásátirányítás* történik, míg az egyedi üzenetrögzítő esetében a hívás közvetlenül a rögzítőbe jut, külön átirányítás nélkül.

19. A mobiltelefonokhoz egyedi rögzítő készülék nem használható. Elviekben lehetséges, hogy az előfizető igényei szerint foglaltság vagy nem elérhető állapot esetében hívásait egy másik szolgáltató által üzemeltett hangpostára irányítsa át¹. Tekintve azonban a mobil szolgáltatásokhoz járó alap hangpostaszolgáltatások alacsony díjait (gyakorlatilag csak az üzenet lehallgatásáért kell fizetni, vagy ezért sem, havidíj pedig a hangpostaszolgáltatások esetén egyik szolgáltatónál sincs²), a hangposta tulajdonosok szempontjából ez nem racionális lehetőség, bár van a piacon ilyen jellegű ajánlat³. *Hangpostaszolgáltatás iránt így külön kereslet létezése nem valószínűsíthető, hiszen az a szolgáltatás csomag részének tekinthető.*

20. A hangpostában végződött hívás és a hívott felet ténylegesen elérő hívás tartalma különböző. Míg az előbbi csak egyoldalú, nem valósidejű kommunikáció lehetőségét biztosítja, addig az utóbbi kétoldalú, azonnali közléseket tesz lehetővé.

21. A visszaélés lehetőségét felvető magatartás az adott mobilszolgáltató hálózatába érkező hangpostára irányított hívások tekintetében merült fel. Ez a szolgáltatás a mobilszolgáltató által saját és más – mobil vagy vezetékes szolgáltatók – előfizetői részére nyújtott szolgáltatás: a saját előfizetőinek nem elérhetősége esetén

¹ Az adott előfizetői számon történő végződést és az előfizető által beállított hívás átirányítást ekkor is a mobilszolgáltató végezné el, ezt követően pedig a hangposta fiókbeli végződést végezné egy másik szolgáltató.

² A mobil szolgáltatók mindegyike forgalmaz ún. emelt díjas hangposta szolgáltatást is, amelynek van havidíja, de lényegesen több funkció beállítását teszi lehetővé. A jelen eljárásban hangpostán kizárólag az "egyszerű", havidíjmentes alapszolgáltatást értjük hangposta szolgáltatáson.

³ A Hungarotel előfizetéssel nem rendelkező ügyfeleknek kínál ún. virtuális hangposta szolgáltatást, ára fél évre bruttó 2 000 Ft, egy évre 2 925 Ft. (forrás: <http://www.htcc.hu/content053.php#dij>)

üzenethagyás lehetőségének nyújtása a beérkező hívásainak végződtetésével egyidejűleg.

22. Az egyes mobilszolgáltatók hívásvégződtetésének nincs helyettesítő szolgáltatása⁴. A hangpostára végződtetéssel kapcsolatban pedig leszögezhető, hogy az előfizetőknek, amíg a szolgáltatók ilyen feltételekkel nyújtják a hangpostaszolgáltatást, nem ésszerű a bejövő hívásaikat – foglaltság, ill. nem elérhető állapot esetében – más szolgáltató által működtetett önálló hangpostára átirányítani, ezért a beérkező hívásaikat a hangpostában is minden esetben saját szolgáltatójuk fogja végződtetni.

23. A fentiekre tekintettel a vizsgálók álláspontja szerint a jelen eljárásban *érintett termékpiac a T-Mobile hálózatában történő hívásvégződtetés* piaca. A vizsgált magatartás ugyan a világ bármely pontjáról hívást kezdeményezőkkel szemben kizsákmányoló lehet, ugyanakkor a Bizottság Telia/Sonera (COMP/M.2803) ügyben hozott döntésére is tekintettel *a releváns földrajzi piac nemzetinek tekinthető*, mert a koncessziós szerződések eltérő feltételei, illetve azok hatálya, a frekvenciák szűkössége, a magas roaming díjak mind technikailag, mind pedig gazdaságilag jelentősen megnehezítik, hogy a hazai mobil piac szereplői más országban nyújtsanak szolgáltatásokat.

24. A mobilszolgáltatók a hálózatukba érkező hívások végződtetésének piacain a társszolgáltatókkal vannak közvetlenül kapcsolatban, a végződtetési szolgáltatást a szolgáltatók egymásnak nyújtják. Egy adott előfizető egy másik hálózathoz/szolgáltatóhoz tartozó előfizető elérését - a másik előfizető számán végződő hívásvégződtetést - saját szolgáltatójától veszi igénybe, akinek ezért meghatározott hívásdíjat fizet. A mobilszolgáltatók végződtetési piaci erőfölényes helyzete így elsősorban a társszolgáltatókkal szemben értelmezhető, de – a vizsgálók szerint – nyilvánvaló, hogy *a mobilszolgáltatók végződtetéssel kapcsolatos magatartása hatással lehet a társszolgáltatók előfizetőire is*.

25. A kifogásolt magatartás a társszolgáltatók érdekeit nem sérti, sőt: a társszolgáltatóknak a saját előfizetőik több hívásdíjat fizetnek a kifogásolt magatartás eredményeképpen, amely jelentősen meghaladja a társszolgáltatók által a T-Mobile-nak a hangpostában végződtetett hívásokért fizetett végződtetési díjak nagyságát.

26. A kiskereskedelmi piaci verseny nem befolyásolja számottevően a szolgáltatók saját végződtetési piacán kifejtett magatartását, leginkább a "hívó fél fizet" elv miatt. A vizsgálók hivatkoznak egy Tárki kutatásra, miszerint a mobil szolgáltató/díjcsomag kiválasztásakor az előfizetők leginkább saját költségeiket (elsősorban a hálózaton belüli hívásdíjakat) veszik figyelembe, és csak kevesen gondolnak arra, hogy őket mennyiért lehet hívni. A megkérdezett mobil előfizetők közül alapvetően fontosnak nevezte a hálózaton belüli díjakat 77%, a hálózaton kívüli mobil hívások árát pedig 67%, vezetékes irányú hívás árát 61%. Az előfizetők 22%-a tartja alapvetően fontosnak,

⁴ A Nemzeti Hírközlési Hatóság Tanácsa az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény alapján 2004 nyarán elvégezte a nagykereskedelmi hívásvégződtetés mobil rádiótelefon hálózatban elnevezésű piac elemzését, és ugyancsak arra a következtetésre jutott, hogy a végződtetési szolgáltatásnak nincs helyettesítője, és ezért mindhárom mobilszolgáltatót jelentős piaci erejű szolgáltatónak jelölte ki. (www.nhh.hu)

hogy saját hangposta fiókját mennyiért tudja lehallgatni. Ezzel szemben csak az előfizetők 15-17%-a szerint alapvetően fontos, hogy az őket hívó felek mennyit fizetnek a hívásukért.

27. A hívó fizet elv miatt nem foglalkoznak azzal az előfizetők, hogy az őket hívókat milyen hívásdíjak terhelik, és ebből következik, hogy feltehetően nem a hívó felek által érzékelt feltételek és díjak miatt döntenek az adott szolgáltató/szolgáltatás, így a hangpostaszolgáltatás igénybevételéről.

28. Ugyanígy nem e tényezők miatt döntenének más hangpostaszolgáltató mellett (a jelenlegi piaci árak, feltételek mellett az alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatótól eltérő hangpostaszolgáltató választása nem valószínű), hanem azért, mert saját szolgáltatójuk hangpostaszolgáltatásának feléjük érvényesített díjait sokallnák, vagy a szolgáltatás általuk érzékelt feltételeit nem találnák megfelelőnek.

29. *A T-Mobile* tehát a társszolgáltatóktól, a hívó felektől, a saját előfizetőitől függetlenül tudta és tudja a saját hálózatában hangpostában végződött hívások jelen eljárásban kifogásolt - hívó felek által tapasztalt - feltételeit alakítani, ezért *erőfölényes helyzete a Tpv. 22. §-a alapján megállapítható.*

30. A vizsgálók álláspontja szerint az eljárás alá vont által, üzletpolitikai megfontolásból választott és alkalmazott megoldása a Tpv. rendelkezéseibe ütközik. Az eljárás alá vont felismerve, hogy a kiskereskedelmi versenypozícióját nem befolyásolja negatívan, ha a hangpostaszolgáltatását az eljárás indítására okot adó módon működteti, olyan *bevételeire tesz szert indokolatlanul*, amivel a kiskereskedelmi piaci versenynyomás következtében elszenvedett profitsökkenést részben ellensúlyozhatja, vagy konkrétan a hangposta rendszer fenntartását keresztfinanszírozhatja, lehetővé téve a kiskereskedelmi versenyben megjelenő hangposta-díjainak kedvezményességét vagy ingyenességét.

31. A vizsgálók szerint az eljárás alá vont azzal, hogy a hívott fél elérhetetlensége esetén döntési helyzetet keletkeztető értesítés *nélkül* irányítja a hívást hangpostára az *üzenetet hagyni nem kívánó hívó feleket*, a Tpv. 21. § a) pontjába ütköző módon hátrányos feltétel elfogadására kényszeríti. A rendelkezésre álló adatok mutatják, hogy a hangpostára irányított hívások nagy része üzenet hagyása nélkül szakad meg, így a díjfizetési kötelezettség egy olyan szolgáltatás igénybevétele után áll be, melyről a hívott felek nem csak, hogy nem tudnak dönteni, de amellyel nagy számban nem is kívánnak élni.

32. Az eljárás alá vont azzal, hogy a hangpostára irányított hívások után (saját előfizető által) fizetendő hívásdíjak mértékét a kommunikációs tartalmában értékeesebb, illetve a műszaki elem tartalmában is több ténylegesen felépült és kétoldalú kommunikációt eredményező, rádiótávközlő hálózatot is igénybe vevő hívások díjaihoz igazította, a Tpv. 21. § a) pontjába ütköző módon kizsákmányolja a hívó feleket, különösen érte ezen a saját előfizetőit. Egyfelől ugyanis a hangpostára irányított hívások a szolgáltató központjában maradnak, azok irányításához nincs szükség a költséges beruházással kiépített és fenntartott rádió távközlő hálózatra, másfelől pedig kommunikáció tartalmában a hangpostára irányított hívás csökkentett értékű szolgáltatás a valós idejű kétoldalú kommunikációt eredményező beszédhívásokhoz képest.

33. A vizsgálók álláspontja szerint a vizsgált magatartás a Tpv. 21. § f) pontjába is ütközik. Az eljárás alá vont jogellenes módon összekapcsolja az üzenethagyást az hívott fél elérhetőségére vonatkozó információ szolgáltatásával. Minthogy a hívott fél elérhetetlenségéről szóló információ megszerzése, vagyis az automata bejelentkezése, mindenféle előzetes jelzés nélkül történik, nemcsak az üzenetet hagyni is kívánó hívó felek lesznek kizsákmányolva (azáltal, hogy nem az üzenethagyáshoz kapcsolódik a díjfizetés), hanem azok is, akik csak valós idejű kommunikációt eredményező beszédhívást szeretnének folytatni. Minden hívó fél azonban a hívott elérhetetlenségéről szóló, az átirányítás tényéből fakadó⁵ információhoz az árukapcsolás folytán nem ingyenesen, hanem díjfizetés ellenében jut. Ha szolgáltatásnak tekintjük a rendszer használatát, mert abból az az információ nyerhető ki, hogy a hívott fél nem elérhető, akkor ennek az árukapcsolásnak a következményei aszerint ragadhatók meg, hogy a hívó fél kíván-e üzenetet hagyni, vagy sem. Amennyiben igen, akkor *ebben az esetben* a Tpv. 21. § f) pontja szerinti árukapcsolás kézenfekvő, hiszen a hangrögzítés mellett kötelezően igénybe kell, hogy vegye az – egyébként teljesen triviális – információs szolgáltatást, ráadásul *azon az áron*, amelyet saját díjcsomagja szerint a rádiótávközlő hálózatot is igénybe vevő és kétoldalúként felépült tényleges beszédkommunikációra alakított ki a hozzáférést biztosító szolgáltató. Vagyis az árukapcsolás nem a piaci verseny szerkezetére gyakorol káros hatást, hanem a fogyasztói többlet elvonására irányul. Azok esetében viszont, akik *nem kívánnak üzenetet hagyni*, az árukapcsolás már nem valósul meg abban az értelemben, hogy egyszerre két szolgáltatást nem vesznek igénybe, mert ők még a rögzítő bekapcsolása (sípszó elhangzása) előtt megszakítják a hívást. Az ilyen hívókkal szemben a magatartás a Tpv. 21. § a) pontjába ütköző módon fentiekén túl még azért is kizsákmányoló lesz, mert egy egyébként ingyenesen is elérhető információért (a hívott fél elérhetetlenségéről) a sokkal értékesebb, ténylegesen felépült kétoldalú kommunikációt eredményező és rádiótávközlő hálózatot is igénybe vevő beszédhívásokra kialakított saját díjcsomagjuk szerinti díjat kell, hogy megfizessék.

34. A vizsgálók indítványozták, hogy a Versenytanács a Tpv. 77. § e) és f) pontja alapján rendelje el a törvénybe ütköző állapot megszüntetését, és tiltsa meg annak további folytatását, oly módon, hogy a Tpv. 77. (1) bekezdés g) pontja alapján kötelezze eljárás alá vont vállalkozást, hogy az érdemi határozat meghozatalától számított 90 napon belül biztosítsa, hogy a hangpostára irányított hívások után a díjfizetés a szolgáltatás tényleges igénybevételéhez kapcsolódjék. Vizsgálók indítványozták továbbá, hogy a Versenytanács a Tpv. 78. § (1) alapján szabjon ki bírságot az eljárás alá vont vállalkozásra.

⁵ Ha a telefon kicsöng, akkor is használja a hívó a hívott fél elérési szolgáltatójának rendszerét és információt is nyer abból, mégsem keletkezik díjfizetési kötelezettsége.

IV.

Az eljárás alá vont álláspontja

35. A T-Mobile nyilatkozata szerint (Vj-82/2004/3) a három másodperces kedvezmény célja az volt, hogy az ügyfelek ne fizessenek abban az esetben, ha a hívás hangpostára fut, és nem kívánnak üzenetet hagyni. Egy adott szám tárcsázásakor, ha a hívás beemelődik, a hívó fél használja a szolgáltató rendszerét, és akkor is információhoz jut (megtudja, hogy az ügyfél hangpostára van kapcsolva) ha ezt követően a hangposta szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és nem akar üzenetet hagyni.

36. A T-Mobile-t a 3 másodperces kedvezmény nyújtására jogszabály nem kötelezte, és nem is állította, hogy a rendszer ilyen mértékű használata költség-, ill. díjmentes. *Saját előfizetőinek* kifejezett kedvezményként biztosította az első 3 másodperc ingyenességét előrefizető ügyfelek esetében 2001. szeptemberig (2001. szeptember - 2003. május között 1 Ft ellenében), utólag fizetők esetében 2004. májusig, amikor is piaci megfontolások alapján megszüntette ezeket a kedvezményeket. Ezt követően a T-Mobile hálózatból hívó felek is a tényleges rendszerhasználat után fizetnek.

37. A T-Mobile alapbeállításaként annak érdekében aktiválja a hangposta szolgáltatást, hogy az ügyfél ne veszítsen el hívásokat, de a későbbiekben az ügyfél saját maga rendelkezhet a szolgáltatás működéséről. Ennek megfelelően az, hogy a hívó fél híváskor érzékeli-e a hangposta szolgáltatást, nem a szolgáltató, hanem az előfizető választásán múlik.

38. A szolgáltató díjszabása rendelkezik arról, hogy a szolgáltató a hangposta felhívásáért számít fel díjat, és nem a rögzítő automata bekapcsolását követő igénybevételekért. Így a hívó fél számára a díjszabás alapján nyilvánvalónak kell lennie, hogy díjfizetési kötelezettség terheli a hangposta jelentkezése által is, és nemcsak az üzenet hagyásakor.

39. A T-Mobile szerint a hangposta ilyen működtetése iparági standardnak tekinthető, hiszen ilyen elven működik a vezetékes telefonszolgáltatásra telepített üzenetrögzítés szolgáltatás és a legtöbb mobilszolgáltató is. Ahol ettől eltérő megoldást alkalmaznak, ott sincs semmiféle külön figyelmeztetés a hangposta szolgáltatás aktiválódására, legfeljebb hangjelzés, ami alapján a hívó fél tapasztalati úton rájöhet, hogy ezt követően a hangposta aktiválódik.

40. A T-Mobile álláspontja szerint (Vj-82/2004/29) a távbeszélő-szolgáltatási piacon jelentős piaci erővel rendelkező távközlési szolgáltató által nyújtott távbeszélő-szolgáltatás díjairól, valamint az egyetemes távközlési szolgáltatással kapcsolatos díjsomagokról szóló 3/2002. (I. 21.) MeHVM rendelet vonatkozik a mobilszolgáltatókra is⁶. A rendelet 5. § (2) bekezdése szerint "eredményes hívásnak

⁶ A vizsgálók szerint ez az állítás nem megalapozott, mert *i)* a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény 25. § (2) bekezdésben foglalt felsorolás, amely a távközlési piacon belül külön piacokként határozza meg az a) pont alatti távbeszélő szolgáltatási piacot, b) pont alatti mobil rádiótelefon szolgáltatási piacot; *ii)* a rendelet 5. § (4) bekezdése szerint a rendelet személyi hatálya alá tartozó szolgáltatóknak másodperc alapon kell számlázni, *iii)* a PGSM és a Vodafone sem hivatkozott erre a rendeletre.

minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás)." Az 1. § (1) bekezdés k) pontja alapján a hívásdíj: "a sikeresen felépült távbeszélő hívásért fizetendő díj. Elemei: a hívásfelépítési díj és a forgalmi díj (a továbbiakban együtt: hívásdíj)". Továbbá, a 3. §-ban tételesen meg van határozva, hogy mely hívásokért nem kell díjat fizetni, és ezek között a hangposta nem szerepel.

41. A T-Mobile Koncessziós szerződése szerint "díjazás hatálya alá tartozó összeköttetés: díjazás alá tartozik a hívó és hívott végberendezései között felépített összeköttetés időtartama". Közvetlenül a hangposta szolgáltatással kapcsolatos iparági szabvány-rendelkezéstről a T-Mobile-nak nincs tudomása.

42. A T-Mobile álláspontja szerint jogosan számláznak azokban az esetekben, amikor a hívott fél helyett a hangposta jelentkezik, és ezt az álláspontot a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség is osztja: "A felháborodás és a reklamáció nem jogos az alábbiak miatt: ezekben az esetekben rendszerint az történik, hogy a hívott oldalon fax, hangposta stb. jelentkezik be. A hívó - észlelve, hogy ott egy gép van - leteszi (befejezi a hívást), mert géppel nem kíván "beszélni". De a szolgáltatás a fenti értelemben létrejött (a kapcsolást a szolgáltató létrehozta, tartotta 1-2 másodpercig, majd bontotta), ezért tehát jogosan számláz...Ez pedig abban a pillanatban megtörténik, amint a hívott fél felveszi a kézibeszélőt (vagy ami ezzel egyenértékű, a fax, hangposta stb. "felkapcsolódik" a hívott oldalon)... jogosan számláz kapcsolási díjat a szolgáltató, mert ezekkel - a jogszabályoknak megfelelően - eleget tett "feladatának", szolgáltatott."⁷

43. A T-Mobile emellett kifejtette (Vj-82/2004/31), hogy rendszere műszakilag [...].

44. A T-Mobile vitatta az érintett piac Versenytanács általi meghatározásának módját és ennek alapján azt, hogy a gazdasági erőfölénye megállapítható lenne. Megjegyzi, hogy a hangpostaszolgáltatás által biztosított eredményt (a hívott fél el nem érhetőségéről) számos más, a szolgáltatáscsomag által nyújtott lehetőséggel is el lehet érni (pl. SMS, a hívás megszakítása még a kapcsolat létrejötte előtt, email, stb.), ezért a helyettesíthetőség szempontjából sem lehet önálló termékpiacnak tekinteni a hangposta-szolgáltatást.

45. A T-Mobile rendszere nem teszi lehetővé azt, hogy előzetesen jelezze a hívó fél számára, ha az előfizetőnk a hívást hangpostára irányította. Ez azonban, álláspontja szerint, nem is követelmény. Elsősorban nemzetközi példák alapján egyáltalán nem általános, legkevésbé pedig kötelező, hogy előre kellene jelezni a hangposta bekapcsolását a hívó fél számára. De a saját üzenetrögzítő példája alapján sem követelmény az előzetes jelzés: amennyiben az előfizető maga telepít (vezetékes telefonjára) üzenetrögzítőt vagy akár faxot, akkor sem jelzi semmilyen figyelmeztetés a hívónak, hogy nem tud közvetlenül a hívott személlyel kapcsolatot teremteni, és a végberendezéssel létrejött kapcsolatkor mégis hívásvégződés valósul meg. A

⁷ Forrás: az FVF honlapja: www.fvf.hu Főoldal > Vásárlói tanácsok, tesztek > Jó ha tudjuk, hogy elkerüljük a bajt > Jó tudni ha szolgáltatást vesz igénybe > Távbeszélő szolgáltatás

hangposta, a mobiltelefonra telepített üzenetrögzítő, technikailag pusztán annyiban különbözik a fenti hagyományos üzenetrögzítőtől, hogy fizikailag a szolgáltató központjában található meg. Nem látja jogszerű okát annak, hogy e technikai különbség miatt eltérő jogi megítélése legyen a hangposta szolgáltatásnak.

46. Amennyiben az előfizető úgy dönt, hogy hívásait valamilyen körben átirányítja a hangpostára, álláspontja szerint a hírközlési jogszabályok irányadók abban a tekintetben, hogy mikor és milyen körben valósul meg eredményes hívás.

47. A társaság koncessziós szerződése szerint "díjazás alá tartozik a hívó és a hívott végberendezései között felépített összeköttetés időtartama", márpedig a hívott fél üzenetrögzítője végberendezésnek minősül. Indifferens, hogy a 3/2002. (I.21.) MeHVM rendelet vonatkozik-e társaságunk szolgáltatására, mert iparági szabvány hiányában analógiaként lehet alkalmazni e jogszabály rendelkezéseit. Márpedig a rendelet 5.§ (2) bekezdése szerint "eredményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás)". Ezért az ágazati szabályozás alapján jogszerűen nem csak a hangposta üzenet hagyása, hanem a hangpostával létrejött kapcsolat is eredményes hívásnak minősül, amiért így díj kérhető.

48. A díjfizetés jogszerűségét támasztja alá az alábbi gondolatmenet is. A hívó fél a hangpostára irányított hívások esetén is használja a társaság rendszerét, berendezéseit, ezért pedig ellenszolgáltatás illeti meg. Álláspontja szerint nem ahhoz kell szabályozási felhatalmazás, hogy a rendszer használatáért milyen esetben kérhetnek ellenszolgáltatást, hanem ahhoz, hogy milyen esetben kell azt ingyenesnek tekinteni. Például, eredménytelen hívás esetén jogszabályi rendelkezés alapján nem kérhet díjat az előfizetőtől, holott a hívás használta a rendszerét. Ezért tehát a hívás hangpostán való végződésekor a társaságunk rendszerének használatáért jogszerűen jár ellenszolgáltatás, amit a fenti ágazati szabályok is elismernek.

49. A T-Mobile álláspontja szerint a Versenytanács előzetes álláspontjában meghatározott szankciók alkalmatlanok a kifizetett cél elérésére. A Versenytanács állásfoglalásából következő megoldás feltehetően az lenne, ha a hívó fél a hangposta jelentkezése előtt tájékoztatást kapna egyrészt arról, hogy a hívott fél "nem válaszol", másrészt a hangposta választás (üzenetrögzítés) lehetőségéről. Ez azonban önmagában egy újabb kiegészítő szolgáltatás lenne, amely beruházást, fejlesztési és fenntartási költségeket igényelne. Sem gazdasági, sem versenyjogi szempontból nem várható el a hálózat üzemeltetőjétől, hogy a kérdéses szolgáltatást ingyenesen nyújtsa. Egy ilyen követelmény messze túllép a piacvédelmi jogalkalmazás keretein, s - jogszabályi alap nélküli - árhatósági beavatkozásnak minősülne.

50. A Versenytanácsnak, figyelemmel a mobil rádiótelefon-szolgáltatók között, a Versenytanács által is elismert éles versenyhelyzetére, tartózkodnia kell, minden olyan kötelezettség kirovásától, amely nincs összhangban versenysemlegesség követelményével. Nem ért egyet azzal, hogy a Versenytanács rövid határidővel, iparági egyeztetés nélkül, a költségek és a hangposta rendszer módosításához szükséges

technikai fejlesztések figyelmen kívül hagyásával, a szolgáltatók utólagos "aktív közreműködésére" igényt tartva ró kötelezettséget a szolgáltatóra.

V.

A Versenytanács döntése

Az érintett piac és a gazdasági erőfölény

51. Az eljárás alá vont kifogásolt magatartása az ún. hangpostaszolgáltatás kapcsolatos. A hangposta a mobil és a vezetékes telefonszolgáltató vállalkozások központi (központ által nyújtott) azon szolgáltatása, amely lehetővé teszi a hívó fél számára, hogy ha a hívott fél valamely okból nem elérhető, akkor hangüzenetet hagyhasson számára. A hangposta a telefonhívás, illetve -fogadás kapcsolódó szolgáltatása, a telefonszolgáltatástól függetlenül nincs iránta kereslet.
52. A telefonszolgáltatás gyűjtőfogalom, amelybe az alapszolgáltatásnak tekinthető telefonhívás, illetve -fogadás lehetőségén túl, számos egyéb szolgáltatás is kapcsolódhat (hívásátirányítás, konferencia-beszélgetés, roaming, stb.). Ezek közé tartozik a hangposta is. A T-Mobile által nyújtott hangpostaszolgáltatást az általa nyújtott telefonszolgáltatással összefüggésben kell versenyjogilag értékelni. Tekintetbe kell venni azt is, hogy a telefonszolgáltatást nyújtó vállalkozások nemcsak a saját előfizetőik, hanem másik telefonszolgáltató vállalkozás előfizetőivel is – *közvetve* – kapcsolatba kerülnek. Egy telefonszolgáltató vállalkozás saját előfizetői számára biztosítja más telefonszolgáltató előfizetőinek elérhetőségét, illetve azt, hogy saját előfizetőit más szolgáltatók előfizetői is elérhessék. Ennek érdekében a telefonszolgáltató *közvetlenül* csak a másik telefonszolgáltatóval kerül üzleti kapcsolatba, az összekapcsolás formájában.
53. A T-Mobile kifogásolt magatartása nemcsak a hangpostaszolgáltatást, hanem a hívott fél elérhetőségét közlő információszolgáltatását is magában foglalja. Ez a magatartás jelenleg ugyan nem ölti önálló szolgáltatás formáját, csak az alapszolgáltatás (hívásfogadás) részeként értelmezhető, de – amint azt az eljárás alá vont észrevételéből is kitűnik, önálló szolgáltatásként is megvalósítható. Ugyanakkor az eljárás alá vont kifogásolt magatartása miatt díjfizetés kapcsolódik annak hiányához azáltal, hogy a hívó fél csak a hangposta bejelentkezésekor értesül arról, hogy a hívott fél nem elérhető.
54. A hangpostaszolgáltatást mind a hívó, mind pedig a hívott fél igénybe veszi, mindkét minőségében díjfizetési kötelezettség kapcsolódik hozzá és két különböző fogyasztói kört érint. A *hangposta üzenet hagyása* a hívó felet terheli, és a hívó fél van (lehetne) abban a helyzetben, hogy döntsön arról, hogy ezzel a szolgáltatással élni kíván-e vagy sem. A *hangposta üzenet visszahallgatása* viszont a hívott felet terheli, de ugyancsak ő az, aki a szolgáltatás igénybevételéről dönt az azzal járó díjfizetési kötelezettség tudatában.
55. A hangposta üzenet visszahallgatója kizárólag azon hálózat előfizetője lehet csak, amely a szolgáltatás elérhetőségét, az alap- és más szolgáltatásokkal együtt is nyújtja, vagyis jelen esetben a T-Mobile előfizetője. A hangposta üzenet hagyója azonban lehet

saját (tehát T-Mobile), de lehet más telefonszolgáltatók előfizetője is. A hangposta üzenetet hagyó előfizető a saját szolgáltatója által megszabott feltételek mellett veheti igénybe ezt a szolgáltatást. Míg tehát a hangposta üzenet visszahallgatását csak egy hálózat előfizetői fogyaszthatják, a hangposta üzenet hagyása szolgáltatását valamely adott telefonszolgáltatójának előfizetője felé elvileg valamennyi telefonhálózat előfizetője fogyaszthatja.

56. A díjfizetés szempontjából a hangposta üzenet hagyása a megvalósult (felépült) hívások díjának felel meg, az üzenetet hagyó előfizető, a hívás indítását (tranzitálását) végző szolgáltatója által nyújtott díjcsomagnak megfelelően. A hangposta üzenetek visszahallgatásának díjai rendszerint eltérnek a ténylegesen felépült hívások díjaitól, de megint csak a visszahallgató fogyasztó által ismert (megismerhető) feltételek mellett.

57. A hangpostaszolgáltatás mindkét "rész"-szolgáltatása az előfizető és az ő szolgáltatója közötti üzleti viszonyban történik. Ennek feltételeit (díjait) a telefonszolgáltatók kiskereskedelmi díjcsomagjai rögzítik, beleértve más hálózatok előfizetőinek hívását. A hangüzenet hagyásának feltételeit a hívó (és díjfizető) előfizető nem tudja megváltoztatni, ezért ez nem képezi önálló fogyasztói mérlegelés tárgyát. A hangüzenet visszahallgatása (illetve maga a szolgáltatás igénybevételének lehetősége) lehet fogyasztói mérlegelés tárgya, de csak egy-egy díjcsomag részeként.

58. Az előfizető elérhetőségével kapcsolatos információ a T-Mobile esetében összekapcsolódik a hangpostával, pedig funkcióját tekintve különbözik attól. A hangposta üzenet hagyásakor szükségszerűen hívásvégződtetés is történik, a hívott fél elérhetőségével kapcsolatos információra az előfizetőnek éppen azért lehet szüksége, mert el szeretné kerülni, hogy a hívása (hangüzenet hagyása formájában) végződtetésre kerüljön. A kifogásolt magatartás azt eredményezi, hogy a telefonszolgáltató (nem csak a saját) fogyasztóit a (saját maga által nyújtott) hangposta szolgáltatás megvásárlására kényszeríti, mivel más módon a fogyasztó nem szerezhet tudomást az általa hívott T-Mobile-előfizető elérhetetlenségéről.

59. A kifogásolt magatartás nemcsak a T-Mobile (hívó pozícióban lévő) előfizetőit érinti hátrányosan, mivel a más hálózatok felől érkező hívások is hasonló következménnyel járnak. A T-Mobile a hangposta bejelentkezésének pillanatától kezdődően *végződtetett hívásként kezeli* a más hálózat felől érkező hívásokat is. Ebből eredően *az érintett szolgáltatás (termékpiac) részben a T-Mobile hálózatában történő hívásvégződtetés, amely tekintetében a gazdasági erőfölénye kétség kívül megállapítható.*

60. A hívásvégződtetés nagykereskedelmi szolgáltatás, amelyet a T-Mobile nyújt a vele összekapcsolódott többi telefonszolgáltató számára, a díjfizetés is a két szolgáltató között történik: a T-Mobile előfizetőjét hívó előfizető szolgáltatója fizet a T-Mobile-nak (egyébként másodperc alapú) összekapcsolási díjat azért, hogy a T-Mobile lehetővé tette, hogy a hívó fél kapcsolatba léphetett a hívott fél hangpostájával. Ebből következően a T-Mobile kifogásolt magatartása érintette a hívásindítás szolgáltatását is, amelyet a hívott fél szolgáltatója tesz lehetővé a saját előfizetői számára. A hívásindítással összefüggésben kerül a hívó előfizető abba a helyzetbe, hogy dönthessen: a hívott fél el nem érhetősége esetén óhajt-e hangpostán üzenetet hagyni vagy ezzel a szolgáltatással nem kíván élni. A hívásindítás ugyancsak

nagykereskedelmi szolgáltatás, de ezt a nagykereskedelmi szolgáltatást is a fogyasztó indítja el azáltal, hogy a készülékén tárcsáz egy számot. Ezt a lehetőségét a fogyasztó azáltal vásárolja meg, hogy valamely telefonszolgáltató társaságnál előfizet, amely előfizetés rendszerint szolgáltatáscsomagot (díjcsomagot) takar.

61. A Versenytanács nem fogadta el az eljárás alá vont azon védekezését, hogy a hívásvégződtetés olyan szolgáltatás, amelyet csak a hálózatán kívülről érkezett hívásokkal összefüggésben lehet értelmezni. A kifogásolt magatartás szempontjából ugyanis lényeges, hogy a T-Mobile a saját hálózatából indított és azt el nem hagyó hívásokat is "végződteti" abban az értelemben, hogy a hívó és a hívott előfizetői között telefonkapcsolatot tesz lehetővé. Az jelen ügy szempontjából nem fontos, hogy a hálózatok összekapcsolódását szabályozó jogszabályok a hívásvégződtetéssel csak két szolgáltató közötti viszonyban foglalkoznak, és nem térnek ki arra a triviális esetre, amikor egy szolgáltató "végződteti" a saját hívásait. Ezzel kapcsolatban szabályozást igénylő díjfizetés nem keletkezik, hiszen miért is kellene egy szolgáltatónak egy saját maga által saját maga számára elvégzett tevékenységéért fizetni. Ettől még a tevékenység fizikai tartalmát tekintve végbemegy, a T-Mobile előfizető hív T-Mobile előfizetőt, és a T-Mobile a hívó felet – fizikai eredményét (tartalmát) tekintve a kívülről érkező hívásokhoz hasonlóan – összekapcsolja a hívott fél készülékével.

62. Ezáltal a Versenytanács a Tptv. 14. §-a szerinti törvényi kötelezettségének eleget téve azonosította a kifogásolt magatartás által érintett kis- és nagykereskedelmi szolgáltatások piacát. A hívásindítással összefüggő kiskereskedelmi szolgáltatások piacán a T-Mobile kétségkívül versenyhelyzetben van. A fentiek alapján megállapítható, hogy kifogásolt magatartás két, egymáshoz vertikálisan kapcsolódó termékpiacot érint: a T-Mobile hívásvégződtetési piacon kifejtett tevékenysége (amelybe bele kell érteni a saját hálózatán belüli hívások végződtetését is) érinti a hozzá vertikálisan – a hívásindítással összefüggően – kapcsolódó telefonhívások kiskereskedelmi piacát.

Visszaélés a gazdasági erőfölénnyel

63. A Tptv. 21. § a) pontja szerint tilos a gazdasági erőfölénnyel visszaélni az üzleti kapcsolatban tisztességtelenül vételi vagy eladási árakat megállapítani, vagy más módon indokolatlan előnyt kikötni vagy hátrányos feltételek elfogadását kikényszeríteni. E törvényi megfogalmazás szerinti jogsértés megállapításához az alábbi tényállási elemek megléte szükséges:

- a. a vizsgált magatartás hátrányos következményekkel jár az üzleti partnereknek és előnyt jelent az azt alkalmazó vállalkozásnak;
- b. a magatartás szerinti feltétel elfogadása az üzleti partner számára "kikényszerített";
- c. a magatartás versenyjogi szempontból indokolatlan.

64. A kifogásolt magatartás kétségkívül hátrányt okoz a T-Mobile előfizetőjét hívó azon fogyasztóknak, akik a hívott fél elnemérhetősége esetén nem óhajtanak hangposta üzenetet hagyni. Az előfizetőket érő anyagi hátrány attól függően kisebb vagy nagyobb,

hogy a hívást indító előfizető szolgáltatójánál milyen díjsomagra fizetett elő. Az első fizetési egység időtartama több perc is lehet, amelyet a fogyasztónak akkor is ki kell fizetnie, ha a hívott fél hangposta bejelentkezéséről számított néhány másodpercen belül megszakítja a hívást.

65. A T-Mobile a saját hálózatából indított hívások esetében a díjsomagtól függő hívásdíjat számlázza ki a saját előfizetőjének, a más hálózatából indított hívások esetében pedig az összekapcsolási szerződésben meghatározott, másodperc alapú összekapcsolási díjat számlázza ki a társszolgáltatónak. A hangposta nem kívánt használatát megszakító előfizetők esetében a társszolgáltatónak csak néhány másodpercet tud kiszámlázni, szemben a saját előfizetőivel, akiknek a díjsomagtól függően több percet is felszámíthat a nem kívánt hangpostaszolgáltatás igénybevételéért. A kifogásolt magatartás következtében nemcsak a T-Mobile jut többletbevételhez, hanem mindazok a telefonszolgáltatók, amelyeknek az előfizetői a T-Mobile valamely aktív, nem emeldíjas hangposta szolgáltatással rendelkező előfizetőjét hívják és a hívott előfizető éppen elérhetetlen.

66. A fentiek alapján megállapítható, hogy a T-Mobile kifogásolt magatartása hátrányt okoz a T-Mobile előfizetőt hívó fogyasztóknak és ennek megfelelően többletbevételhez juttatja valamennyi telefonszolgáltatót – beleértve magát a T-Mobile-t is.

67. A "kikényszerítettség" tényállásával összefüggésben azt kell mérlegelni, hogy a kifogásolt magatartás által hátrányosan érintett fogyasztói körnek volt-e gazdaságilag ésszerű lehetősége az adott magatartás, illetve következményei (a nem kívánt szolgáltatás utáni díjfizetés) elhárítására, elkerülésére.

68. A T-Mobile kifogásolt magatartása az alapszolgáltatáshoz (telefonhívás) kapcsolódó két "rész"-szolgáltatás összekapcsolását valósítja meg: a hangpostáét és a hívott fél elnemérhetőségéről informáló szolgáltatást. Az utóbbi szolgáltatás nem rendelhető meg, a T-Mobile jelenleg nem is nyújtja, a hangpostaszolgáltatásnak pedig nincs olyan beállítási lehetősége, amely alkalmas a nem kívánt hívásvégződtes megakadályozására. A hangposta ezt a szerepet csak akkor tudja betölteni, ha a T-Mobile előfizető lemondja a hangposta szolgáltatást. Ha viszont nem mondja le a hangpostát, akkor ezáltal – akarva, akaratlanul – az őt hívó feleket hozza olyan általuk nem kívánt helyzetbe, amelyben fizetniük kell a hangposta bejelentkezéséért, lényegét tekintve azért az információért, hogy a hívott fél nem elérhető.

69. A kifogásolt magatartás által érintett egyik fogyasztói kör azon nem T-Mobile előfizetők, akik T-Mobile előfizetőket szeretnének elérni. Ezen fogyasztókat a kifogásolt magatartás úgy érinti, hogy ha a hívott fél nem elérhető és az nem mondta le a hangposta szolgáltatását, akkor a hangposta szolgáltatás előzetes figyelmeztetés nélkül elindul és a hívó (nem T-Mobile előfizető) fogyasztónak díjfizetési kötelezettsége keletkezik. A díjfizetési kötelezettség mértékét ugyan nem a T-Mobile, hanem a hívó fél által nyújtott díjsomag határozza meg, de maga a *díjfizetési kötelezettség a T-Mobile magatartásának köszönhetően keletkezik.*

70. A *nem T-Mobile-előfizető hívó fél* szolgáltatójának nincs befolyása arra, hogy egy másik hálózatban végződő hívással összefüggésben az előfizető díjfizetési kötelezettsége milyen időpontban indul. A hívó fél szolgáltatója nem tudja megkülönböztetni a másik szolgáltató hálózata felé irányuló hívásokat aszerint, hogy

azok hangpostát vagy egyidejű kommunikációt fognak megvalósítani, ezért a díjfizetési kötelezettség tekintetében sem tud különbséget tenni. A fogyasztók a kifogásolt magatartást elsősorban úgy tudják elkerülni, hogy ha nem hívnak T-Mobile előfizetőt csak abban az esetben, ha előzetesen feltételezhetik, hogy a hívott fél lemondta hangposta szolgáltatását vagy a hívás időpontjában elérhetők.

71. Elvileg a fogyasztó – amennyiben a T-Mobile kifogásolt magatartása a tudomására jut – megtehetné azt, hogy változtat a díjcsomagján és/vagy a szolgáltatóján oly módon, hogy csökkenjen a hívás felépülésének kezdő néhány másodpercére jutó díjfizetési kötelezettség, ami lehetővé tenné számára, hogy a nem kívánt hangposta szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó díjfizetési kötelezettséget csökkentse. Ennek azonban nyilván az lenne a következménye, hogy a telefonszolgáltatási csomag egy másik elemének díja megemelkedik, és/vagy igénybevételi feltételei a fogyasztó számára kedvezőtlenebbé válnának. A díjcsomag és/vagy a szolgáltató változtatása a fogyasztó saját preferenciáin alapul, és az kevésbé valószínű, hogy a nem T-Mobile előfizetők számára a T-Mobile előfizetők hangposta szolgáltatása elkerülésének költségei annyira felértékelődjenek, hogy emiatt más előnyökről hajlandók lennének lemondani. Nem valószínű, hogy lenne olyan fogyasztó, aki emiatt díjcsomagot vagy szolgáltatót váltana. Ennek alapján megállapítható, hogy a nem T-Mobile előfizetőket érintő hátrányos következményeket a fogyasztók nem tudják ésszerűen elkerülni.

72. A kifogásolt magatartást a T-Mobile előfizetőt hívó T-Mobile előfizetők sem tudják elkerülni. A nem kívánt hangposta szolgáltatás igénybevételéből eredő hátrány enyhítésére és/vagy elkerülésére – a fentebb elemzett okokból – az sem reális alternatíva a T-Mobile előfizetők számára, hogy szolgáltatót váltsanak. Ezáltal ugyanis önmagában nem oldódna meg a T-Mobile előfizetők felé indított hívások hangpostában való nem kívánt végződéséből eredő probléma.

73. Mindezek alapján megállapítható, hogy bár a telefonhívások kiskereskedelmi piacán a T-Mobile nincs gazdasági erőfölényben, a kifogásolt magatartása által érintett fogyasztói körnek nincs reális lehetősége arra, hogy azt, illetve annak következményeit elkerülje. Más szavakkal megállapítható, hogy a T-Mobile az ő előfizetőit hívó fogyasztókat (melyek egy része más szolgáltató előfizetője) olyan feltétel (szolgáltatás) vállalására kényszeríti, amelyet azok nem vagy nem feltétlenül kívántak igénybe venni. Ezáltal az erőfölénnyel való visszaélés "kikényszerítési" tényállási eleme is fennáll.

74. Az indokoltsággal összefüggésben azt kell mérlegelni, hogy a kifogásolt magatartás egyrészt a szokásos üzleti gyakorlatból szükségszerűen következik-e, másrészt hogy annak elkerülése gazdaságilag ésszerűtlen többletterhet okozna-e az eljárás alá vontnak.

75. A T-Mobile korábban olyan magatartást folytatott, amely – egyebek mellett – tekintettel volt a hangüzenetet hagyni nem kívánó saját ügyfelei érdekeire. A Pannon GSM által követett gyakorlat ugyan nem nyújt száz százalékos biztonságot a nem kívánt hangposta elkerülésére, de legalább a lehetőségét biztosítja a fogyasztók számára. A vezetékes szolgáltatók közül a Hungarotel és a Monortel hangbemondással figyelmezteti a hívót a hívott fél nem elérhetőségére, és csak ezt követően indul a díjfizetés, az Invitel csengetési hangváltással figyelmeztet. A Matáv gyakorlata hasonló a T-Mobile-éhoz.

76. A hangpostavégződtetéssel kapcsolatos szolgáltatói magatartások ismeretében megállapítható, hogy a szolgáltatók többsége valamilyen módon figyelmezteti/tájékoztatja a hívót arra, hogy a hívott fél nem elérhető, de a figyelmeztetés/tájékoztatás konkrét módjára vonatkozóan nincs egységesen követett gyakorlat. Ennek alapján bizonyosra vehető, hogy a T-Mobile által követett gyakorlat nem mondható szokásosnak a hazai telefonszolgáltatók körében, hiszen van rá több példa is, hogy a hangposta indítását megelőző figyelmeztetés és vagy tájékoztatás, illetve a díjfizetési kötelezettség késleltetett megindítása műszakilag megoldható.

77. A kifogásolt szolgáltatás elkerülésének gazdasági terheivel kapcsolatban megállapítható, hogy az sem technikailag, sem pedig gazdaságilag nem jelenthet olyan többletterhet, amely az azt megvalósító vállalkozásnak jelentős hátrányt okozna a gazdasági versenyben. A mobil szolgáltatók esetében ezt bizonyítja az a tény, hogy a Pannon GSM mind a mai napig alkalmazza a nem kívánt hangposta igénybevételének elkerülését lehetővé tevő megoldást. A vezetékes szolgáltatók esetében a versenyt csak a szolgáltató-váltás lehetősége teremti meg, amely nem mindegyik fent említett szolgáltató vonatkozásában áll fenn. Mindazonáltal megállapítható, hogy többnyire éppen azok a szolgáltatók biztosítják a nem kívánt hangposta elkerülésének lehetőségét, amelyek – elsősorban a Matávval versenyezve – próbálják piaci helyzetüket erősíteni.

78. A T-Mobile ezzel kapcsolatos észrevételére a Versenytanács megjegyzi, hogy mivel nem körvonalazódott olyan konkrét megoldás, amely megnyugtatóan megoldaná a problémát, ennek esetleges költségigényeiről sem állnak rendelkezésre információk. A Versenytanács jogsértést megtiltó döntését nem kell úgy értelmezni, hogy abból ilyen vagy olyan konkrét megoldás kötelező bevezetése következne. A Versenytanács az eljárás alá vontra bízta, hogy a hangposta nem kívánt igénybevétele elkerülésének lehetőségét az eljárás alá vont miképpen fogja megvalósítani. Nyilván ennek vannak egyszerűbb (olcsóbb) és bonyolultabb (drágább) változatai, amelyek közül az eljárás alá vont kiválasztja a saját üzletpolitikai és egyéb céljainak leginkább megfelelőjét. A T-Mobile szolgáltatásának megkezdésétől kezdve alkalmazhatott és egy ideig alkalmazott is olyan díjkésleltetést, amely legalább a saját előfizetőinek lehetővé tette a hangposta nem kívánt használatának elkerülését. Ennek megvalósítása nem járhatott indokolatlanul nagy többletköltséggel (eltekintve a fentebb említett visszaélésből eredő veszteségektől). A Pannon GSM is alkalmaz bizonyos késleltetést, illetve hangjelzést, ami lehetőséget adott a nem kívánt hangposta elkerülésére.

79. Mindezek alapján megállapítható, hogy a T-Mobile versenyjogi szempontból indokolatlanul mellőzte a hangpostaszolgáltatás megindulását megelőző bármilyen figyelmeztetést. Erre a körülményre tekintettel állapította meg a Versenytanács azt, hogy a hangposta hívó fél általi igénybevételéhez kapcsolódó díjfizetési kötelezettségének a hangposta automata bejelentkezésének megkezdésével egyidőben történő elindítása a Tpv. 21. § a) pontjába ütközően jogsértő.

80. Az eljárás alá vont kifogásolt számlázási gyakorlata a fentiek szerint indokolatlan előnyszerzésre alkalmas volt, ezen nem változtat az az eljárás alá vont által felhozott és a Versenytanács által sem kétségbevonott tény sem, hogy számos más olyan eset is előállhat, amikor a hívó fél nem éri el a hívottat, mégis megvalósultnak kell tekinteni a hívást, ami által a szolgáltató jogosult a számlázásra. Például, a hívott előfizető téves

végpontra irányítja át a hívását és ez a végpont mondjuk a pontos idő, vagy a hívott fél üzenetrögzítője megtelt, vagy faxkészüléket (is) üzemeltet, vagy egy vállalkozás munkaidőn túli hívások fogadásakor hangüzenetben közöl valamit a hívó féllel, vagyis "megválaszolja" a hívást. Ezekben az esetekben az a közös, hogy a végződtető szolgáltatónak semmilyen lehetősége nincs a "közbeavatkozásra", hiszen nincs módja arra, hogy az ilyen jellegű hívásokat megkülönböztesse a többitől. Ezekben az esetekben vagy nem történik átirányítás (faxkészülék, vállalkozás hangüzenete, stb.) vagy pedig nem a központi hangpostára történt az átirányítás. A központi hangpostára történő átirányítás esetén azonban nem ez a helyzet, hiszen ez az átirányítás a szolgáltató központ által ellenőrizhető. A szolgáltatónak módja van arra, hogy az átirányított híváshoz kapcsolódóan figyelmeztető hangjelzést küldjön vagy késleltesse a díjfizetés indulását.

81. Nem helytálló az eljárás alá vont azon védekezése sem, miszerint számos más módja is van annak, ha a hívó fél a hívást megelőzően meg akar győződni a hívott fél elérhetőségéről (pl. SMS-küldése). Ezzel kapcsolatban a Versenytanács megjegyzi, hogy nem ésszerű elvárás a hívó féltől az, hogy a hívása előtt SMS-ben, vagy két-három rövid csengetés utáni készülékletéssel "felmérje", hogy az, akit hívni szándékozik, éppen elérhet-e vagy sem. Ez jelentősen lassítaná a kapcsolatfelvételt, és – pl. az SMS – nem is feltétlenül olcsóbb.

82. A Versenytanács az eljárás alá vont azon kifogását sem fogadta el, miszerint a T-Mobile nem vonható felelősségre a hangposta használatáért, hiszen a hívott félnek módja lenne a hangposta lemondásával elkerülni azt a helyzetet, hogy az őt hívó előfizetőknek akkor is fizetniük kellene a hangpostáért, amikor nem kívánnak üzenetet hagyni. Ez az opció ugyanis ésszerűtlen, a jogsértő magatartás elkerüléséért azt várja el a fogyasztótól, hogy teljes mértékben mondjon le a hangpostáról. A hangposta olyan kényelmi szolgáltatás, amely lehetővé teszi a nem egyidejű kommunikációt és ez a fogyasztók jelentős része számára előnyös. A "hívó fél fizet" elv miatt a hívott félnek közvetlenül nem származik hátránya a jogsértő magatartásból, ezért számára nem lenne ésszerű, ha a mást ért hátrány miatt ő lemondana a számára előnyös szolgáltatásról.

83. Az az érv sem mentesíti az eljárás alá vontat a versenyjogi következmények alól, hogy az akkor hatályos hírközlési jogszabály alapján a hangpostában történő hívásvégződtetés "felépült hívásnak" minősül. Ugyanis, a jelen határozatban nem az minősült jogszerűtlennek, hogy a mobil szolgáltatók díjat számítanak fel a hangposta használatáért, hanem az, ahogyan a hangposta használata és a díjfizetés összekapcsolódik. Az eljárás alá vont gyakorlatában a hangposta használatáért akkor is kell fizetnie a hívó félnek, ha arra nem tartott igényt, mert a T-Mobile nem adott számára lehetőséget arra, hogy a hívást még azelőtt megszakítsa, hogy a díjfizetési kötelezettsége megkezdődne.⁸ Erre vonatkozóan valóban nincs hatályban ágazati

⁸ Ebben a tekintetben irreleváns az eljárás alá vont hivatkozása a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség véleményére arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatók jogszerűen számlázhatják-e ki 2-3 mp-es "beszélgetésért" egy teljes impulzus díját. Önmagában az a tény, hogy egy magatartás nem ütközik az ágazati szabályozást megvalósító jogszabályokba nem zárja ki azt, hogy a Tpv. alapján jogszerűtlennek minősüljön, ha egyébként a Tpv. hatályát az adott magatartással kapcsolatban más törvény kifejezetten ki nem zárja. Jelen eljárásban ilyen körülmény nem áll fenn.

szabályozás, ám az eljárás alá vont gyakorlat – a fent felsorolt hazai példák által igazoltan – korántsem tekinthető "iparági standard"-nak. Az ágazati szabályozás hiánya nem teszi jogszerűvé a magatartást.

A jogsértő állapot megszüntetése

84. A jogsértő állapot többféle módon megszüntethető. Jogi szempontból két lehetősége van az eljárás alá vontnak: a) a hívó felet megkülönböztető hangjelzéssel, szövegbemondással, stb. a hangposta bejelentkezése előtt figyelmezteti a hívott fél el nem érhetőségére; vagy b) a díjfizetési kötelezettséget a hangposta szöveg elindulásához képest késleltetve indítja el. Az a) megoldás esetében nincs szükség a b)-re, és viszont.

85. A figyelmeztetéssel kapcsolatos technikai megoldások, illetve a figyelmeztetés vagy a késleltetés szükséges időtartama olyan kérdések, amelyek felvethetik egy, a mobil és a vezetékessé szektorban egyaránt egységes szolgáltatói gyakorlat kialakításának szükségességét. Ennek elősegítése érdekében a GVH vizsgálói a jogalkotásról szóló 1987. évi XI. törvény 44. §-a alapján jogszabály alkotás szükségességének jelzésével élnek az Informatikai és Hírközlési Minisztérium felé.

86. A Versenytanács figyelemmel volt az eljárás alá vont azon észrevételére, hogy a mobil rádió-telefon piacon éles versenyhelyzet van, miközben több tekintetben szabályozott iparágnak számít. Ezért tartózkodnia kell minden olyan beavatkozástól, amely ellentmondana a versenysemlegesség elvének, lehetetlenné tenné a szükséges iparági egyeztetést. E jogos szempont jelenik meg abban, hogy a jogsértő állapot megszüntetésével összefüggő, részben az eljárás alá vont vállalkozás hatókörén kívül eső problémák miatt a Versenytanács a határozat végrehajtására 90 napos határidőt biztosított, valamint eltekintett bírság kiszabásától.

87. A határozat elleni jogorvoslat lehetősége a Tpv. 83. § (1) bekezdésén alapul.

Budapest, 2005. május 5.