



1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245, Budapest 5. Pf. 1036

Telefon: (06-1) 472-8865, **Fax:** (06-1) 472-8860

Ügyszám: Vj/089/2012.

Iktatószám: Vj/089-45 /2012.

Betekintheső változat!

A Gazdasági Versenyhivatal eljáró versenytanácsa a dr. D. P. jogtanácsos által képviselt **Magyar Telekom Távközlési Nyrt.** (Budapest) ellen fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásban – nyilvános tárgyalást követően – meghozta az alábbi

h a t á r o z a t o t .

Az eljáró versenytanács megállapítja, hogy a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor 2011. szeptember 1. és 2012. augusztus 31. között 5%-os Energia Start, illetve 8%-os Energia Extra díjkedvezményt ígért, valamint egyes reklámeszközein meghatározott összegű éves megtakarítási lehetőséget kínált, ugyanakkor ezen kedvezményeket a vizsgált időszakban szerződött ügyfelei csak 2012. augusztus 31-ig, így a fogyasztók által racionálisan várhatónál rövidebb ideig, illetve kisebb mértékben érvényesíthették.

Az eljáró versenytanács a Magyar Telekom Távközlési Nyrt.-t 20.000.000 Ft (húszmillió forint) bírság megfizetésére kötelezi, amelyet a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül a Gazdasági Versenyhivatal 10032000-01037557-00000000 számú bírságbevételei számlájára köteles megfizetni.

Ha a kötelezett a bírságfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi pótléket köteles fizetni. A késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a Gazdasági Versenyhivatal megindítja a határozat végrehajtását.

A határozat felülvizsgálatát a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett, de a Gazdasági Versenyhivatal Versenytanácsánál benyújtott vagy ajánlott küldeményként postára adott keresettel lehet kérni. A Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság a pert tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart, mely kérelmet az ügyfél a keresetlevelében terjesztheti elő.

INDOKOLÁS

I.

Az eljárás tárgya

1. A Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) észlelte, hogy a Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban: eljárás alá vont, Magyar Telekom) a T-Home termékportfólió részeként lakossági ügyfeleinek jogosultsági szinttől függően 5, illetve 8%-kal csökkentett díjú földgázszolgáltatást kínált 2011. február 4. és 2012. szeptember 1. között. A Magyar Telekom a 2012. augusztus 10-én kelt levelében értesítette ügyfeleit arról, hogy 2012. szeptember 1-jétől megváltozik a Magyar Telekom Földgáz Kereskedelmi Üzletszabályzatának Függelékében található Kedvezmény szabályzata, ezen időponttól az Energia Start kedvezmény mértéke 5%-ról 3%-ra, az Energia Extra kedvezmény mértéke 8%-ról 5%-ra csökken. Az eljárás alá vont ezen magatartásával vélhetőleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított
 - 2011. szeptember 1-jét követően az Energia Start, illetve Energia Extra kedvezményre szerződött ügyfelei vonatkozásában, akik a közzétett kereskedelmi kommunikációk és az üzletszabályzatokban foglaltak szerint 5, illetve 8%-os kedvezményre voltak jogosultak, azonban ezt csak korlátozott ideig tudták igénybe venni, ezen belül is különösen
 - a 2011. szeptember 1-je és 2012. április 1-je között az Energia Start kedvezményre szerződött ügyfeleivel szemben, akik az 5%-os kedvezményt csak akként vehették igénybe, ha az energiaszolgáltatásra irányuló szerződés megkötésekor vezetékes vonalukra 12 hónapos hűségidőt vállaltak, viszont a kedvezményt nem érvényesíthették legalább 12 hónapon keresztül.
2. A fentiekre tekintettel valószínűsíthető, hogy a Magyar Telekom a gázszolgáltatás vonatkozásában kínált díjkedvezmény népszerűsítése során – figyelemmel a kínált szolgáltatás felhasználási sajátosságaira – valós tényként olyan módon jelenített meg, amely alkalmas volt arra, hogy megtévessze a fogyasztót az árelőny megléte tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítette, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
3. A Magyar Telekom ezen magatartásával valószínűsíthetően megvalósította a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 6. §-a (1) bekezdésének c) pontjában foglalt tényállást, amellyel valószínűsíthetően megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdésében előírt tilalmat.
4. A GVH 2012. november 16-án indított versenyfelügyeleti eljárást az eljárás alá vonttal szemben, a versenyfelügyeleti eljárás kiterjed a Magyar Telekom lakossági ügyfeleinek kínált 5, illetve 8%-kal csökkentett díjú földgázszolgáltatást népszerűsítő – 2011. szeptember 1. és 2012. augusztus 31. közötti – kommunikációs gyakorlatra. A jelen versenyfelügyeleti eljárás ugyanakkor nem terjedt ki az eljárás alá vont villamos energia szolgáltatását hirdető kommunikációs eszközök vizsgálatára.

II.

Az eljárás alá vont

5. Az eljárás alá vontat 1991. december 31-én jegyezték be Magyarországon és 1992. január 1-jén kezdte meg üzleti tevékenységét. A Magyar Telekom Távközlési Nyrt. leányvállalataival együtt alkotja a Magyar Telekom Csoportot. Az eljárás alá vont Magyarország legnagyobb távközlési szolgáltatója, a telekommunikációs és infokommunikációs szolgáltatások teljes skáláját nyújtja, beleértve a vezetékes és mobil telefonos, az adatátviteli és nem hangalapú, valamint az információtechnológiai és rendszerintegrációs szolgáltatásokat.
6. A Magyar Telekom 2010. május 17-től gáz- és áram viszontértékesítésébe kezdett: a lakossági fogyasztók 2010. június 1-je óta vehetik igénybe az eljárás alá vont vállalkozás gázszolgáltatását. 2012. április 1-jétől vált országosan elérhetővé az energiaszolgáltatás lakossági fogyasztók számára (korábban a Magyar Telekom a lakossági fogyasztókat csak meghatározott területeken, jellemzően megyeszékhelyeken, nagyvárosokban tudta kiszolgálni).
7. Az eljárás alá vont lakossági ügyfeleinek (az egyetemes gázszolgáltatók áraihoz képest) kedvezményes áram- és földgázvásárlási konstrukciót kínál a T-Home termékportfólió részeként, nem T-Home lakossági előfizetők listaáron vehetik igénybe a Magyar Telekom energiaszolgáltatását.
8. A Magyar Telekom 2012. évi nettó árbevétele az éves beszámoló alapján 460.885 millió Ft volt.¹
9. A Magyar Telekom gázszolgáltatásból származó 2011. évi nettó árbevétele az éves beszámoló kiegészítő melléklete alapján 3.399 millió Ft volt, 2012. évben e tevékenységéből 15.833 millió Ft nettó árbevétele származott.²
10. Az Energia Start és az Energia Extra kedvezményekkel csökkentett díjú gázszolgáltatás értékesítéséből az eljárás alá vontnak a vizsgált időszakban mindösszesen [...] ³ Ft nettó árbevétele származott.

III.

Az érintett szolgáltatás

Fogyasztói szokások

11. A versenyfelügyeleti eljárásban érintett termék a lakossági gázszolgáltatás.
12. A földgázpiacot erősen szezonális fogyasztás jellemzi. Ez elsősorban a lakossági felhasználás ingadozása miatt alakult ki, ahol a nyári fogyasztás mindössze az 5%-át teszi ki a télinek: az ipari fogyasztók jóval kiegyensúlyozottabb fogyasztási profillal rendelkeznek.
13. A háztartások gázfogyasztásának éves eloszlása tekintetében a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) kormányrendelet 13. számú mellékletében közzétett ún. fogyasztási jelleggörbe⁴ az irányadó. A fogyasztási

¹ Vj/089-021/2012. számon iktatott irat 2. számú melléklete

² Vj/089-021/2012. számú irat 3. számú melléklete

³ Az eljárás alá vont üzleti titka

⁴ A kereskedő jogosult a felhasználói szokások és fogyasztási adatok elemzése alapján a fenti jelleggörbe mellett továbbiakat alkalmazni, ha azokat üzletszabályzatában szerepelteti.

jelleggörbe az éves gázfogyasztás naptári hónapokra eső részének százalékos arányait tartalmazza az alábbiak szerint:

Fogyasztási jelleggörbe	
Hónap	Éves fogyasztás %-a
Január	19,4281
Február	16,3743
Március	14,0081
Április	8,0834
Május	2,8712
Június	0,9973
Július	0,8046
Augusztus	0,8877
Szeptember	1,7422
Október	5,8505
November	11,7688
December	17,1838

14. A fogyasztási jelleggörbe adataiból kitűnik, hogy a háztartások éves gázfogyasztásának 95%-a a szeptember 15-től május 15-ig tartó hivatalos fűtési időszakra⁵ esik, kifejezetten a téli hónapokban pedig az éves gázfogyasztás 53%-át használják fel a fogyasztók.

A piaci szereplők és a piaci viszonyok

15. A földgáz kereskedelmi tevékenység végzésére (a továbbiakban: gázszolgáltatás) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: MEKH) két típusú engedélyt ad ki: egyetemes szolgáltatóit és földgáz kereskedőit.
16. Az egyetemes szolgáltatás intézményét a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: GET) vezette be 2009. július 1-jétől a korábbi közüzemi szolgáltatás helyett. Ettől az időponttól kezdve az egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági fogyasztók (felhasználók) is – hasonlóan a korábban feljogosított üzleti felhasználókhöz – eldönthetik, hogy a szabadpiacon földgáz kereskedőtől veszik-e igénybe a szolgáltatást vagy az egyetemes szolgáltatójuktól.
17. Az egyetemes szolgáltatók a működési engedélyben meghatározott szolgáltatási területen működnek, és szerződéskötési kötelezettségük van az egyetemes szolgáltatásra jogosult (háztartási, illetve kisüzleti⁶) felhasználók felé. Egy területi egységre több egyetemes szolgáltatói engedély is kiadható. A földgázkereskedők az ország egész területén értékesítik a

⁵ A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) kormányrendelet 3. mellékletének 2.1.7. pontja szerint

⁶ Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó valamennyi lakossági fogyasztó és a 20 m³/óra kapacitást meg nem haladó vásárolt kapacitással rendelkező egyéb felhasználó

földgázt a meglévő földgázelosztó, illetve -szállító rendszereken keresztül, szabadpiaci körülmények között (így többek között versenyző árakon).

18. A kereskedőváltás a GET, valamint a GET rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) kormányrendelet (a továbbiakban: Vhr.) által szabályozott folyamat, amely az egyetemes szolgáltatótól a földgázkereskedőhöz való átszerződést, illetve a kereskedőtől az egyetemes szolgáltatásba való visszatérést jelenti. Ennek megfelelően bármelyik háztartási fogyasztó átléphet az egyetemes szolgáltatójától egy szabadpiaci földgázkereskedőhöz, illetve a földgázkereskedőtől vissza a fogyasztási helyen (szolgáltatási területen) egyetemes szolgáltatói engedéllyel rendelkező szolgáltatóhoz, attól függően, hogy az elérhető, egymással versenyző ajánlatok közül melyiket tartja a legkedvezőbbnek.
19. Az egyetemes szolgáltatói engedélyes vállalkozás az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó engedélyen kívül rendelkezhet kereskedelmi engedéllyel is, így földgázkereskedőként akár szabadpiaci ajánlatokat is nyújthat ügyfelei részére, ezért a szolgáltatóváltás történhet úgy is, hogy a fogyasztó eddigi szolgáltatójával köt szerződést a korábbtól eltérő feltételekkel nyújtott szolgáltatásra.
20. A kereskedőváltás intézményének bevezetésével szétvált az elosztói és kereskedelmi funkció: a fogyasztó a földgáz felhasználása során két vállalkozás szolgáltatását is igénybe veszi. A mérőóráig az elosztói engedélyes szolgáltató, aki az adott területen lévő gáz hálózati infrastruktúra (csővezetékek, gázátadó állomások, kompresszorok, mérőórák stb.) tulajdonosa és üzemeltetője, valamint felel az energia felhasználási helyre történő szállításáért, ennek keretében végzi a hálózat fejlesztését, karbantartását, üzemeltetését, illetve meghatározott időközönként leolvassa a fogyasztásmérőt. A mérőórától az egyetemes szolgáltató, illetve a fogyasztó által választott kereskedő végez tevékenységet.
21. Az egyetemes szolgáltatás árát jelenleg a MEKH javaslata alapján a miniszter rendeletben állapítja meg. A GET 104. §-a és a 107/B. §-ának (3) bekezdése értelmében az egyetemes szolgáltatási célra termelt hazai termelésű földgáz hatósági árát a legmagasabb árnak kell tekinteni, ettől az egyetemes szolgáltató lefelé megkülönböztetés-mentesen, előre nyilvánosságra hozott módon eltérhet. Nincs országosan egységes egyetemes szolgáltatói ár, a szolgáltatók által alkalmazandó díjak elosztói működési területenként változnak.
22. Magyarországon jelenleg 7 vállalkozás rendelkezik egyetemes szolgáltatói,⁷ 48 vállalkozás földgáz kereskedői engedéllyel.⁸ A szabadpiaci szolgáltatók jellemzően az egyetemes szolgáltatásra nem jogosult felhasználók földgázellátását biztosítják, a lakossági (háztartási célú) felhasználóknak szóló ajánlatok ritkák.

⁷ <http://www.mekh.hu/hatarozatok-2/foldgaz/2012-01-16-14-14-53/egyetemes-szolgáltatok.html>

⁸ <http://www.mekh.hu/hatarozatok-2/foldgaz/2012-01-16-14-14-53/foldgaz-kereskedok.html>

IV.

A Magyar Telekom által kínált gázdíjkedvezmény

A kedvezmény mibenléte

23. A Magyar Telekom 2010. május 17-től értékesít lakossági földgázszolgáltatást, az egyetemes árhoz igazodó gázdíjból számított kedvezménnyel azok részére, akik előfizetői valamely T-Home szolgáltatásnak.
24. A egyetemes szolgáltatásra jogosult lakossági felhasználókkal kötött földgáz-vásárlási szerződés értelmében a földgáz-vásárlási szerződés elválaszthatatlan részét képezik a kereskedő honlapján elérhető Üzletszabályzat és az Általános Szerződési Feltételek⁹. Szintén a szerződés tartalmazza azt a kitélet, miszerint a kereskedő a földgáz-vásárlási szerződés IV. pontjában meghatározott egységárat, egységár kategóriát, a kedvezmény mértékét és kategóriáját az Üzletszabályzatban meghatározottak szerint egyoldalúan jogosult módosítani, amelyről az Üzletszabályzatban meghatározott módon tájékoztatja a felhasználót.¹⁰
25. A Földgáz Kereskedelmi Üzletszabályzat¹¹ kedvezményszabályzatról rendelkező 6. számú mellékletének „Díjak és kedvezmények egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetén” fejezete értelmében
- a Magyar Telekom a földgáz egységárat (gázdíjat) mint listaárat az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók esetében a felhasználó földgáz vásárlási szerződésben nevesített fogyasztási helyén a mindenkor hatályos egyetemes szolgáltatói gázdíjban állapítja meg;
 - az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó akkor jogosult a kedvezményt igénybe venni, amennyiben teljesíti a Magyar Telekom Földgáz Kereskedelmi Üzletszabályzatában és annak mellékletében, illetve a 4. sz. Függelékben meghatározott, kedvezményre jogosító feltételeket;
 - a kedvezmények mértékét a Magyar Telekom jogosult egyoldalúan módosítani;
 - a kedvezmény módosítására az Üzletszabályzatban foglaltak az irányadók.
26. Az eljárás alá vont a nyújtott kedvezményt a Magyar Telekommal kötött, a földgáz-vásárlási szerződés tárgyát képező fogyasztási hellyel megegyező telepítési címre vonatkozó hírközlési szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés meglétéhez köti.
27. A kedvezmény érvényesítése során nem okoz különbséget a fogyasztó által választott elszámolási mód (havonkénti mérőállás diktálás vagy átalánydíj fizetés), mindkét mód esetén ugyanakkora mértékű kedvezmény érhető el.¹²

A kínált gázdíjkedvezmény mértékének és igénybevételi feltételeinek változása

28. A versenyfelügyeleti eljárásban vizsgált időszakot megelőzően, 2010. május 17-től 2011. február 4-ig a Magyar Telekom három különböző kedvezménnyel kínálta gázszolgáltatását: az 5%-os kedvezményt biztosító Energia Alap, a 6,5%-os kedvezményt biztosító Energia

⁹ Földgáz Kereskedelmi Üzletszabályzat 3. számú melléklete, VII. Vegyes rendelkezések, c) pont

¹⁰ Földgáz Kereskedelmi Üzletszabályzat 3. számú melléklete, VII. Vegyes rendelkezések, e) pont

¹¹ Vj/089-007/2012. számon iktatott irat

¹² Vj/089-006/2012. számon iktatott beadvány 2. pont

Arany, valamint a 8%-os kedvezményt biztosító Energia Platina kedvezményszinteket alkalmazta.

29. 2011. február 4-től a Magyar Telekom két kedvezményszintet alkalmaz, 2012. augusztus 31-ig az alábbiak szerint:
- 8% kedvezményt kaptak a földgázdíjból a vonatkozó egyetemes energia-szolgáltatási árhoz viszonyítva a Magyar Telekom Kapcsolat Programjában T-Home Arany és Platina kedvezmény-jogosultsági szinttel rendelkező lakossági fogyasztók (Energia Extra kedvezmény),
 - 5%-os díjkedvezményt kaptak az Arany, illetve Platina kedvezményjogosultsággal nem rendelkező ügyfelek bármely T-Home televízió- (így akár IPTV, Interaktív Sat TV), internet- vagy hangszolgáltatásra vonatkozó szerződés megléte esetén (Energia Start kedvezmény).
30. Az utóbbi kedvezménynek 2011. szeptember 1-jétől 2012. április 1-jéig az is a feltétele volt, hogy a fogyasztó a hírközlési szolgáltatásra 12 hónapra hűségidőt vállaljon az energiaszolgáltatásra irányuló szerződés megkötésekor.
31. Eljárás alá vont 2012. április 1-jétől ezen utóbbi feltételt már nem alkalmazta, valamint megszüntette a 2012. április 1. előtt szerződött ügyfelek vezetékes vonalra vállalt határozott idejű szerződését is, azaz a vállalt hűségidő teljesítésétől a továbbiakban eltekintett. Erről az érintett ügyfeleket februárban a következőket is tartalmazó levélben értesítette (a 2012. február 7-e után szerződő ügyfeleknek sem kellett hűségnyilatkozatot aláírniuk):

„ ... Örömmel értesítjük, hogy az energia Start kedvezmény igénybevételének már nem feltétele a vezetékes telefon-hozzáférésre vállalt határozott idejű szerződés. A kedvezmény igénybevételéhez elegendő, ha T-Home vezetékes telefonszolgáltatással rendelkezik. E változással összefüggésben, a telefon-hozzáférésre vonatkozó határozott idejű elkötelezettségét megszüntettük.

Amennyiben továbbra is igénybe veszi Társaságunktól a vezetékes telefonszolgáltatást, úgy változatlanul biztosítjuk az energia kedvezményünket, így nincs további teendője ezen tájékoztatással kapcsolatban.

...

Engedje meg, hogy figyelmébe ajánljuk Telekom Kapcsolat Programunkat, ahol Arany vagy Platina kedvezményjogosultsági szint elérése esetén, a program számos kedvezménye mellett 8%-os energia Extra kedvezményünkre is jogosulttá válik. ...”

32. A Magyar Telekom a 2012. augusztus 10-én kelt levelében értesítette ügyfeleit arról, hogy 2012. szeptember 1-jétől megváltozik a Telekom Földgáz Kereskedelmi Üzletszabályzatának Függelékében található Kedvezményszabályzata, ezen időponttól az Energia Start kedvezmény mértéke 5%-ról 3%-ra, az Energia Extra kedvezmény mértéke 8%-ról 5%-ra csökken. A módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Földgáz Kereskedelmi Üzletszabályzat teljes szövege 2012. augusztus 15-től volt megtalálható a szolgáltatás honlapján (www.energia.telekom.hu) és a Magyar Telekom valamennyi ügyfélszolgálatán.
33. Az eljárás alá vont nyilatkozata¹³ szerint a vállalati döntést követően a Magyar Telekom már nem népszerűsítette az 5%-os és a 8%-os ajánlatait. Ugyanakkor a még hatályos, elérhető

¹³ Vj/089-014/2012. számon iktatott irat 4. pontja

kedvezményeikről a leendő ügyfelek a társaság honlapján, valamint a boltokban még elérhető szórólapokból tájékozódhattak. A honlapon és a szórólapokon elérhető tájékoztatás 2012. szeptember 1-jétől, a kedvezmények módosításának hatálybalépésével változott a hatályos kedvezményeknek megfelelően, a következők szerint:

2012. április 1. – augusztus 31. között elérhető honlap verzió a Kezdőoldal menüpontban ¹⁴	2012. szeptember 1-jétől elérhető honlap verzió a Kezdőoldal menüpontban ¹⁵									
<p>Energiaszolgáltatás</p> <p>Kezdőoldal Lakossági ajánlatok Üzleti ajánlatok Gyakorlati tudnivalók Mérőáll</p> <p>Áram és földgáz a Telekomtól akár 8% kedvezménnyel!</p> <p>Az egész ország területén kiválaszthatja, mely szolgáltatótól veszi a villamos energiát és a földgázt, és ezeket továbbra is a meglévő vezetéseken keresztül kapja.</p> <p>Ki csökkentheti villany- és gázzámláját azzal, hogy a Telekomot választja energiaszolgáltatónak?</p> <ul style="list-style-type: none"> • lakossági T-Home előfizetők • üzleti Telekom előfizetők <p>A kedvezményt a havi számlában áram- vagy gázdíjként feltüntetett összegre biztosítjuk.</p> <p>Lakossági ajánlataink > Üzleti ajánlataink ></p>	<p>Energiaszolgáltatás</p> <p>Kezdőoldal Lakossági ajánlatok Üzleti ajánlatok Gyakorlati tudnivalók Mérőáll</p> <p>Kedvezményes áram és földgáz a Telekomtól!</p> <p>Az egész ország területén kiválaszthatja, mely szolgáltatótól veszi a villamos energiát és a földgázt, és ezeket továbbra is a meglévő vezetéseken keresztül kapja.</p> <p>Ki csökkentheti villany- és gázzámláját azzal, hogy a Telekomot választja energiaszolgáltatónak?</p> <ul style="list-style-type: none"> • lakossági T-Home előfizetők • üzleti Telekom előfizetők <p>A kedvezményt a havi számlában áram- vagy gázdíjként feltüntetett összegre biztosítjuk.</p>									
2012. április 1. – augusztus 31. között elérhető honlap verzió a Lakossági ajánlatok menüpontban ¹⁶	2012. szeptember 1-jétől elérhető honlap verzió a Lakossági ajánlatok menüpontban ¹⁷									
<p>Kezdőoldal Lakossági ajánlatok Üzleti ajánlatok Gyakorlati tudnivalók Mérőállat</p> <p>Lakossági ajánlatok</p> <p>T-Home ügyfeleinknek kedvezményt adunk a földgáz és a villamos energia fogyasztástól függő díjából, ha a Telekomot választják energiaszolgáltatónak is!</p> <p>Ön szabadon eldöntheti, mely szolgáltatótól veszi a földgázt és a villamos energiát, miközben ezeket továbbra is a meglévő vezetéseken keresztül kapja, így akár már a Telekomot is választhatja jelenlegi gáz- vagy áramszolgáltatója helyett.</p> <p>Energia Start 5% kedvezmény minden T-Home előfizetőnek</p> <p>Energia Extra 8% kedvezmény arany vagy platina szintű T-Home előfizetőknél <small>Hogyan érhetem el ezeket a szinteket?</small></p>	<p>Kezdőoldal Lakossági ajánlatok Üzleti ajánlatok Gyakorlati tudnivalók Mérőáll</p> <p>Lakossági ajánlatok</p> <p>T-Home előfizetőknek kedvezményt adunk a földgáz és a villamos energia fogyasztástól függő díjából, ha a Telekomot választják energiaszolgáltatónak is!</p> <p>Az egész ország területén kiválaszthatja, mely szolgáltatótól veszi a villamos energiát és a földgázt, és ezeket továbbra is a meglévő vezetéseken keresztül kapja.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Milyen kedvezmény vonatkozik Önre?</th> <th>Földgáz</th> <th>Villamos energia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Energia Start lakossági T-Home előfizetőknek</td> <td>3% kedvezmény</td> <td>5% kedvezmény</td> </tr> <tr> <td>Energia Extra arany vagy platina szintű lakossági T-Home előfizetőknek</td> <td>5% kedvezmény</td> <td>8% kedvezmény</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>Hogyan érhetem el?</small></p>	Milyen kedvezmény vonatkozik Önre?	Földgáz	Villamos energia	Energia Start lakossági T-Home előfizetőknek	3% kedvezmény	5% kedvezmény	Energia Extra arany vagy platina szintű lakossági T-Home előfizetőknek	5% kedvezmény	8% kedvezmény
Milyen kedvezmény vonatkozik Önre?	Földgáz	Villamos energia								
Energia Start lakossági T-Home előfizetőknek	3% kedvezmény	5% kedvezmény								
Energia Extra arany vagy platina szintű lakossági T-Home előfizetőknek	5% kedvezmény	8% kedvezmény								

¹⁴ <http://www.energia.telekom.hu/nyito.html>

¹⁵ <http://www.energia.telekom.hu/nyito.html>

¹⁶ <http://www.energia.telekom.hu/lakossagi-ajanlatok.html>

¹⁷ <http://www.energia.telekom.hu/lakossagi-ajanlatok.html>

34. 2011. január 1. és 2012. augusztus 31. között [...] darab kereskedőváltásra vonatkozó kérelem érkezett a Magyar Telekomhoz, a vizsgált időszakon belül az alábbi megoszlásban:

Időszak	Energia Start	Energia Extra	Összesen
2011. szeptember	[...]	[...]	[...]
2011. október	[...]	[...]	[...]
2011. november	[...]	[...]	[...]
2011. december	[...]	[...]	[...]
2011. szeptember – december összesen:	[...]	[...]	[...]
2012. január	[...]	[...]	[...]
2012. február	[...]	[...]	[...]
2012. március	[...]	[...]	[...]
2012. április	[...]	[...]	[...]
2012. május	[...]	[...]	[...]
2012. június	[...]	[...]	[...]
2012. július	[...]	[...]	[...]
2012. augusztus	[...]	[...]	[...]
2012. január – augusztus összesen:	[...]	[...]	[...]
Mindösszesen a vizsgált időszakban:	[...]	[...]	[...]

35. Kiemelendő, hogy nem minden kérelem végződött sikeres kereskedőváltással, amely akár az ügyfél érdekkörében felmerülő, akár más okból adódhatott. Szintén kiemelendő, hogy a szolgáltató-váltási folyamat keretei miatt a kérelem beérkezését követően nem azonnal, hanem akár több hét, esetenként akár 3 hónap múlva¹⁸ került sor a tényleges szolgáltató-váltásra. A következő táblázat¹⁹ mutatja be a Magyar Telekom tényleges ügyfélállományát az adott hónapban átlépő új ügyfelek száma, valamint a meglévő (kumulált) ügyfelek száma szerinti bontásban:

Átlépés hónapja	Új ügyfelek száma			Meglévő ügyfelek (kumulált) száma		
	Start	Extra	Összesen	Start	Extra	Összesen
2011. augusztus	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

¹⁸ Vj/089-014/2012. számon iktatott irat 5. pontja tartalmazza.

¹⁹ Vj/089-006/2012. számon iktatott irat 2. pontja tartalmazza.

2011. szeptember	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2011. október	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2011. november	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2011. december	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2012. január	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2012. február	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2012. március	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2012. április	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2012. május	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2012. június	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2012. július	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
2012. augusztus	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

V.

A vizsgált kereskedelmi gyakorlat

36. A Magyar Telekom a vizsgált időszakban integrált reklámkampányt folytatott a gázszolgáltatás, valamint a gázszolgáltatás igénybevételével elérhető árkedvezmény népszerűsítésére, amely során a vizsgált időszakban a Vj/089-028/2012. számú vizsgálati jelentésben részletesen, a jelen döntés I. számú mellékletében kivonatolva bemutatott kommunikációs eszközöket használta fel. A megjelenési jellemzőket a II. számú melléklet tartalmazza a Vj/089-002/2012. és Vj/089-0023/2012. számú iratok alapján.
37. A kommunikációs eszközök többsége alapvetően a gázdíj-kedvezményre és annak mértékére, illetve általában a megtakarítási lehetőségekre („több mint ezer forintot is megtakaríthat havonta”, „rendszeres havi megtakarítás”) hívta fel a figyelmet. Ezekon a kommunikációs eszközökön rendszerint szerepelt a „További részletekért és szerződéskötési feltételekért, kérjük, keresd a T-Pontokat, T-Partner üzleteket, látogass el a honlapunkra, vagy az energia.t-home.hu címre, vagy hívd a 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot” vagy „A részletekért kérjük, fordulj munkatársunkhoz!” hivatkozás.
38. Egyes, részletesebb tájékoztatást lehetővé tevő kommunikációs eszközök (honlap, szórólap) a lehetséges kedvezmény összegére vonatkozó kalkulációs lehetőséget, illetve számolási példát is tartalmaztak.

39. A Magyar Telekom honlapján, a Lakossági ajánlatok menüpontban²⁰ 2011. szeptember 1-jétől található tájékoztatás egy példán keresztül szemléltette az éves szinten elérhető megtakarítás mértékét, az alábbi módon:

Számoljunk együtt!

Az alábbi példa egy Energia Extra kedvezményre jogosult T-Home lakossági ügyfél megtakarítását mutatja be.

Miskolcon élő, átlagos áram- és gázfogyasztással rendelkező felhasználó:

	Földgáz	Áram
Éves átlagos felhasználás	1 900 m ³	2 400 kWh
Éves szinten elérhető megtakarítás	16 400 Ft	4 300 Ft

Éves szinten több mint 20 000 Ft megtakarítás!

A fenti példa tájékoztató jellegű, egy zónaidős árszabású ("A1"), lakossági áramfogyasztóra érvényes, egyéb igénybe vehető támogatást nem tartalmaz. Az adott fogyasztási helyen elérhető kedvezményekről a szolgáltatási területen elérhető T-Pontokban és T-Partner üzleteinkben kérhet további tájékoztatást, vagy hívja a Magyar Telekom vezetékes- és mobilhálózatából díjmentesen hívható 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot.

40. A Magyar Telekom honlapja 2012. április 2-án a „Számolja ki, mennyit takaríthat meg” elnevezésű kalkulátorral bővült. A kalkulátor felületén 2012. szeptember 3-ától az éves szinten elérhető megtakarítás elkülönülten is megjelenítésre került a lakossági T-Home, valamint az Arany vagy Platina szintű lakossági T-Home előfizetőkre bontva. Az eljárás alá vont honlapján jelenleg is ez a verzió érhető el.

2012. április 2. – 2012. szeptember 2. között:	2012. szeptember 3-ától:
<p>Számolja ki, mennyit takaríthat meg</p> <p>Földgáz Villamos energia</p> <p>Melyik szolgáltatónak fizet jelenleg a földgázért? kérjük, válasszon...</p> <p>Adja meg Várható Éves Fogyasztását! m³ / év Honnan tudhatom?</p> <p>Milyen kedvezmény szintje van Telekomos ügyfélként? kérjük, válasszon...</p> <p>Kiszámolom Honnan tudhatom?</p>	<p>Számolja ki, mennyit takaríthat meg³</p> <p>Földgáz Villamos energia</p> <p>Melyik szolgáltatónak fizet jelenleg a földgázért? kérjük, válasszon...</p> <p>Adja meg Várható Éves Fogyasztását! m³ / év Honnan tudhatom?</p> <p>Kiszámolom</p> <p>Megtakarítás évente:</p> <p>lakossági T-Home előfizetőknek 0 Ft</p> <p>arany vagy platina szintű lakossági T-Home előfizetőknek 0 Ft</p> <p>Honnan tudhatom, milyen szinten vagyok?</p>

²⁰ <http://www.energia.telekom.hu/lakossagi-ajanlatok.html>

41. A kalkulátor segítségével az érdeklődő a gázfogyasztási adatainak (várható éves fogyasztás, jelenlegi szolgáltató megjelölése) megadása után megtudhatta, hogy mennyi kedvezményt érhet el – kedvezmény szintjétől függően – éves szinten, hogy ha az eljárás alá vont kedvezményes gázszolgáltatását választja. A kalkulátor használata során alkalmazott megtakarítás-számítási logikát a Vj/089-014/2012. számú beadvány 3. pontjához tartozó mellékletek mutatják be.
42. A szórólapokon szintén egy példán keresztül szemléltette az eljárás alá vont az éves szinten elérhető gázdíj megtakarítás (16.400, illetve 16.900 Ft-os) mértékét, 2011 szeptemberétől használt szórólapján azzal a szlogennel, hogy „Éves szinten akár 20.000 Ft²¹ megtakarítás!”, 2012. április 1-jétől pedig az „Éves szinten akár 21.000 Ft²² megtakarítás!” szlogennel. A 2011 szeptemberétől alkalmazott szórólapon az éves megtakarítás az alábbi módon jelent meg:



Számoljunk együtt!

Az alábbi példa egy Energia Extra kedvezményre jogosult T-Home lakossági ügyfél megtakarítását mutatja be.

Miskolcon élő, átlagos áram- és gázfogyasztással rendelkező lakos:

Éves átlagos gázfelhasználás: 1 900 m³
Éves szinten elérhető megtakarítás: 16 400 Ft

Éves átlagos áramfelhasználás: 2 400 kWh
Éves szinten elérhető megtakarítás: 4 300 Ft

Éves szinten akár 20 000 Ft megtakarítás!

A fenti példa tájékoztató jellegű, egy zónaidős árszabású („A1”), lakossági áramfogyasztóra, földgáz esetén maximum 2 gyermekes felhasználóra érvényes. Az adott fogyasztási helyen elérhető kedvezményekről a szolgáltatási területen lévő T-Pontokban és T-Partner üzleteinkben kérhatsz tájékoztatást, illetve kérjük, látogass el honlapunkra, vagy hívd a Telekom vezetékes- és mobilhálózatából díjmentesen hívható 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot!

²¹ Beleértve az áramszolgáltatással elérhető kedvezményt is

²² Beleértve az áramszolgáltatással elérhető kedvezményt is

A 2012. április 1-től hatályos ajánlatot tartalmazó szórólapon az alábbi tájékoztatás szerepelt:



Számoljunk együtt!

Az alábbi példa egy Energia Extra kedvezményre jogosult T-Home lakossági ügyfél megtakarítását mutatja be.

Miskolcon élő, átlagos áram- és gázfogyasztással rendelkező lakos:

Éves átlagos gázfelhasználás: 1 900 m³
Éves szinten elérhető megtakarítás: 16 900 Ft

Éves átlagos áramfelhasználás: 2 400 kWh
Éves szinten elérhető megtakarítás: 4 040 Ft

Éves szinten akár 21 000 Ft megtakarítás!

A fenti példa tájékoztató jellegű, egy zónaidős árszabású („A1”), lakossági áramfogyasztóra, földgáz esetén maximum 2 gyermekes felhasználóra érvényes. A kedvezményekről a T-Pontokban és T-Partner üzleteinkben kérhatsz tájékoztatást, illetve kérjük, látogass el honlapunkra vagy hívd a Magyar Telekom vezetőkes- és mobilhálózatából díjmentes hívható 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot!

VI.

Az eljárás alá vont előadása

43. A Magyar Telekom álláspontja²³ szerint téves a Vj/089/2012. számú ügyindító végzésben megfogalmazott azon következtetés, amely szerint „az eljárás alá vont vállalkozás ... vélhetőleg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tanúsított 2011. szeptember 1-jét követően az Energia Start, illetve Energia Extra kedvezményre szerződött ügyfelei vonatkozásában, akik a közzétett kereskedelmi kommunikációk és az üzletszabályzatokban foglaltak szerint 5, illetve 8%-os kedvezményre voltak jogosultak, azonban ezt csak korlátozott ideig tudták igénybe venni”. A Magyar Telekom előadta, hogy a kedvezményértékek bevezetését, azaz 2011. február 4-ét követően bő másfél éven keresztül tudták az ügyfelek igénybe venni az 5% és 8% kedvezményt, amely nem tekinthető rövid időnek. Lényeges körülménynek tartja, hogy a kedvezménynek nem feltétele az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó határozott idejű vállalás (hűségidő), azaz az energiaszerződést az ügyfél, a jogszabályban előírt felmondási idő mellett egyoldalúan, indokolás nélkül bármikor felmondhatta anélkül, hogy az addig nyújtott kedvezmény bármilyen szempontból visszavonásra került volna.

²³ Vj/089-002/2012. számú iratban

44. Eljárás alá vont fenntartja azt az álláspontját is, miszerint a Magyar Telekom a kedvezmények változtatása során a jogszabályokban, valamint a szolgáltatására vonatkozó, az ágazati hatóság által jóváhagyott üzletszabályzatában meghatározott feltételeknek megfelelően járt el.
45. Ezen túlmenően általánosságban álláspontjuk szerint nem tekinthető a szerződési feltételek módosítása tisztességtelennek azon az alapon, hogy szerződési feltételek módosítása előtt viszonylag rövid idővel új szerződések jöhetnek létre, amennyiben a módosítás az általános szerződési feltételekben rögzítetten, tehát a fogyasztó által a szerződéskötéskor elfogadott feltételekkel történik. A fentiek alapján tehát nem tekinthető tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak az ügyindító végzés rendelkező részének első behúzott bekezdésben leírt szerződési feltétel.
46. Az ügyindító végzés rendelkező részének második behúzott bekezdésben leírtak kapcsán előadta eljárás alá vont, hogy 2011. február 4. és 2012. március 31. között az 5%-os kedvezménynek valóban feltétele volt, hogy a felhasználó 12 hónapos határozott idejű szerződést kössön, azaz hűségidőt vállaljon a vezetékes telefon-szolgáltatásra, azonban 2012. április 1-jétől megváltoztak a kedvezmény alapjául szolgáló feltételek, a 12 hónapos hűségidő vállalása már nem szerepelt a feltételek között.
47. A Magyar Telekom tehát a kedvezmény csökkentését 5 hónappal megelőzően már megszüntette az ügyfelet terhelő hűségidőt. Az ügyfél az energia szerződését rendes felmondással 2012. április 1-jét megelőzően is megszüntethette jogkövetkezmények nélkül, 2012. április 1-jét követően pedig a hírközlési szolgáltatásra vonatkozó hűségidő vállalást is megszüntethette az energiaszolgáltatási szerződést terhelő további jogkövetkezmények nélkül.
48. A fentiekből következően tehát a 2011. szeptember 1-jét követően vállalt hűséget nem 12 hónapig, legfeljebb 7 hónapig kellett fenntartani, míg az 5%-os kedvezményt akár 12 hónapon keresztül is érvényesíthette. Azaz ha az ügyfél 2012. január 1-jén szerződött, akkor a hűség 3 hónapon át, március 31-ig terhelte, míg az 5%-os kedvezményt 8 hónapig, azaz augusztus 31-ig tudta érvényesíteni.
49. A Magyar Telekom álláspontja szerint megállapítható, hogy ez a szerződési feltétel sem tekinthető tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak.
50. Az eljáró versenytanács (a továbbiakban: Versenytanács) előzetes álláspontját²⁴ követően eljárás alá vont előadta²⁵, hogy álláspontja szerint a közzétételkor megtévesztésre nem alkalmas reklám későbbi események miatt, visszamenőlegesen nem válhat megtévesztővé. A Magyar Telekom által közzétett reklámok a közzététel idejében nem tájékoztattak valótlanul, a közzététel idejében a reklám tartalma, a szolgáltatásra vonatkozó jogi dokumentumok (üzletszabályzat, szerződés) egymással összhangban voltak. A Magyar Telekom sem a reklámokban, sem a vonatkozó jogi dokumentumokban nem határozta meg, és nem állította, hogy a kedvezmény mennyi ideig érvényes.
51. Eljárás alá vont hivatkozott arra, hogy ahogyan a GVH más versenyfelügyeleti eljárásokban képviselt álláspontja szerint a jogsértés visszamenőleg nem válhat jogszerűvé (a tájékoztatásoknak a közzétételkor kell jogszerűnek lenniük, nem elég, ha később nyernek

²⁴ Vj/089-031/2012. számú irat

²⁵ Vj/089-039/2012. számú irat

bizonyítást), úgy a megjelenéskor a jogszabályoknak megfelelő reklám sem válhat utóbb jogszerűtlenné, megtevesztővé. Az előzetes álláspontban kifejtett érvelés mentén lényegében ellehetetlenülne a díjak kommunikációja, hiszen a folyamatos jelleggel nyújtott szolgáltatások esetében jogszerűen módosulhatnak, módosíthatóak a díjak, még határozott idejű szerződések esetében is.

52. Eljárás alá vont nem ért egyet az előzetes álláspont azon (álláspontja szerint megalapozatlan) feltételezésével sem, hogy az ésszerűen eljáró fogyasztó a hirdetésben, tájékoztatásban szereplő kedvezmények nyújtását legalább egy éves időtartamban várhatja el, valamint joggal várhatja a példaként mutatott megtakarítási összeg megtérülését. A kereskedelmi üzenet hangsúlya a százalékos kedvezményen volt. Az üzenetek nem tartalmaztak semmi olyan indikációt, mely alapján a kedvezmény mértéke konkrét, meghatározott ideig lenne elérhető (pl. teljes fűtési szezon, egy év, öt év stb.).
53. Az eljárás alá vont felhívta a figyelmet, hogy a Magyar Telekom által kínált lakossági földgáz szolgáltatás határozatlan idejű szerződéssel vehető igénybe, így a fogyasztó részéről nem szükséges egy éves határozott idejű szerződés megkötése, illetve a Magyar Telekom reklámanyagai az éves megtakarítási összeget tájékoztató jelleggel tartalmazták, tehát fel sem merülhetett, hogy a szolgáltatási feltételek és/vagy a reklámanyagok egy éves szerződés megkötésére vonatkoztak volna.
54. Eljárás alá vont kifogásolta továbbá, hogy a fogyasztói elvárást az előzetes álláspont tanulmánnyal, felméréssel sem támasztotta alá, valamint pár kisebb, részleteiben összecsengő körülményt mélyebb ok-okozati összefüggés nélkül pusztán egymás mellé helyezett, így a következtetése látszólagos összefüggéseken alapul.
55. Eljárás alá vont előadta továbbá, hogy a fogyasztásra jellemző szezonális miatt valójában logikus lehetőség az éves összehasonlítás, így a Magyar Telekom reklámanyagain valós és pontos volt az éves periódus megjelenítése. Ugyanakkor nem lett volna akadálya egy nagyobb fogyasztású téli hónap, vagy a fűtési szezon elemzésének, és az így kalkulált költségek megjelenítésének sem. A fogyasztók – álláspontja szerint – jellemzően a havi költségeikkel vannak tisztában, de a fogyasztói percepciók tekintetében nincsenek adataink és a versenyhivatali vizsgálat sem tárt fel ezt alátámasztó vagy esetleg cáfoló adatokat.
56. Eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy az előzetes álláspont által is elismerten a különböző hónapok fogyasztási adatai nehezen összehasonlíthatóak, a kedvezmény összegszerű megjelenítése különböző hónapok összehasonlításával valószínűleg versenyjogi aggályokat vethetett volna fel.
57. Álláspontja szerint a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egy éves hűségidő szintén nem támasztja alá azt az álláspontot, hogy a fogyasztó joggal várta el, hogy a kedvezmény egy éven keresztül legyen biztosítva, hiszen a fogyasztók jó részének nem kell hűségidőt vállalnia a földgázszolgáltatásból nyújtott kedvezményért
 - egyrészt mert a 8%-os kedvezményre volt jogosult, aminek esetében 2011. szeptember 1-je és 2012. február 7-e között sem volt feltétel hűségidő vállalása,
 - másrészt mert 2012. február 7-e után szerződött, amikor már az 5%-os kedvezmény esetén sem volt feltétel a hűségidő vállalása.

Ezen érv legfeljebb a fogyasztók azon szűk csoportjára vonatkozhat, akik esetében feltétel volt a vezetékes telefonszolgáltatásra hűségidő vállalása, azonban az előzetes álláspont ettől

független, általános piaci elvárásként, és fogyasztói szokásként rögzíti az egy éves szerződési időtartamot.

58. A teljes vizsgált időszak kevesebb, mint felében (2011. szeptember 1-jétől 2012. február 7-ig) volt feltétel a hűségidő vállalása. Ezen időszakon belül a hűségidőt vállaló fogyasztók aránya kb. negyede volt az összes szerződőnek.
59. Álláspontja szerint az ágazati szabályok valójában nem alátámasztják, hanem cáfolják az előzetes álláspont következtetését. Az éves leolvasási ciklus alkalmazását (több mint 3 millió fogyasztásmérő berendezés közvetlen, személyes leolvasása) a költséghatékonyság indukálja és nem az, hogy éves piacról, éves szolgáltatásról lenne szó. A fogyasztó ugyanakkor – függetlenül a leolvasás gyakoriságától – havonta, és nem évente fizeti az energiafogyasztását. Ráadásul a 2013. április 11-től hatályos jogszabályi módosítás alapján a profil alapú elszámolás esetén az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó arra irányuló kérelme esetén negyedévente kell a fogyasztásmérő berendezést leolvasni. Az előzetes álláspont érvelése alapján ez azt jelentené, hogy 2013 áprilisától az ésszerűen eljáró fogyasztó azt várhatná el joggal, hogy a meghirdetett kedvezményt a szolgáltató legalább negyedéven át biztosítsa, szemben az eddigi egy évvel.
60. Eljárás alá vont álláspontja szerint különösen fontos hangsúlyozni, hogy a szabályozó által meghatározott végfelhasználói, azaz az egyetemes ár a korábbi években évente 2-3-szor is módosításra került. 2012. volt az első olyan év, amikor az ár meghatározására alapvetően nem energiapolitikai, hanem szociálpolitikai alapon került sor, és ennek megfelelően nem is került egy éven át módosításra, függetlenül attól, hogy bizonyos költség elemek vonatkozásában a jogszabály továbbra is negyedéves felülvizsgálati előírást tartalmazott. A korábbi szabályozói gyakorlat alapján a felhasználónak nem lehetett olyan elvárása, hogy az ár, vagy a tényleges fizetést meghatározó kedvezmény, külön erre vonatkozó kifejezett ígéret hiányában legalább egy éven át biztosításra kerül. Az éves garantált ár akkor adható, ha a fogyasztó is vállalja a határozott idejű szerződés megkötését.
61. A hűségidő vállalása kapcsán eljárás alá vont előadta, hogy hűségidő esetén a fogyasztót megillették mindazok a kedvezmények a vezetékes telefonszolgáltatás vonatkozásában, amelyek megilletik azon hűséget vállalt ügyfeleket is, akik energia szolgáltatója nem a Magyar Telekom volt. Tehát a hűségért cserébe nem az energia kedvezményt nyújtotta a Magyar Telekom, hanem a meglévő, a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó kedvezményt.
62. Eljárás alá vont felhívta továbbá a Versenytanács figyelmét, hogy amennyiben a versenyhivatal álláspontja szerint a döntés meghozatalában szerepe volt annak is, hogy hűségért járó telekommunikációs kedvezmények mellett jogosult energia kedvezményre is, úgy azt is érdemes figyelembe venni, hogy Magyar Telekom a gáz és áram szolgáltatását alapvetően minden kommunikációs eszközön együtt népszerűsítette, így a további döntésben sem kizárólag a földgáz szolgáltatás játszhatott szerepet. Megjegyezte továbbá, hogy a rendelkezésre álló adatok alapján az új ügyfelek aránya csekély, míg a vizsgált időszakban Magyar Telekom piaci részesedése a vezetékes hangszolgáltatások piacán kb. 60% volt, így kimondható, hogy a hűséget vállaló felhasználók a piaci részesedésnél nagyobb arányban a hűségvállalás időpontjában is igénybe vették már a szolgáltatást, azaz nem új szolgáltatást vettek igénybe, hanem a hűség vállalásával a meglévő szolgáltatásuk díját is csökkentették,

sőt sokan eddig is hűségben voltak, így nem az energiában elérhető kedvezmény befolyásolhatta a döntésüket.

63. Eljárás alá vont egyebekben kérte a bírság mellőzését, tekintettel arra, hogy Magyar Telekom az egyetlen országos alternatív szolgáltató, a jogsértés megállapítása esetén sem indokolt a bírság kiszabása, mivel a jogsértés megállapítása önmagában hatással lesz a későbbi kommunikációs gyakorlatra.
64. Az előzetes álláspontban felsorolt súlyosító körülmények vonatkozásában eljárás alá vont előadta, hogy
- a Magyar Telekom piaci részesedése alapján a kereskedelmi gyakorlat nem érte el a fogyasztók széles körét,
 - ha az kerülne megállapításra, hogy a vizsgált gyakorlatnak a hírközlési piacon nem volt hatása, akkor azt az enyhítő körülmények között kellene nagy súllyal figyelembe venni,
 - sem a villamosenergia-, sem a földgáz szolgáltatás piacán nem állapított meg a Versenytanács jogsértést a Magyar Telekom magatartása kapcsán, ezért az eljárás alá vont kérte, hogy más piacok vonatkozásában hozott döntéseket a jelen ügyben a Versenytanács az eljárás alá vont hátrányára ne vegye figyelembe.
65. Azon előzetes álláspontbeli megállapítás kapcsán, hogy az eljárás alá vonti honlapon és a szórólapokon a változtatás csak a szerződésmódosítás hatályba lépésekor történt, így a vállalat döntése után is több ezer fogyasztó kötött szerződést abban a hiszemben, hogy a reklámokban ígért mértékű árelőnyhöz juthat, eljárás alá vont előadta, hogy
- a vállalat belső döntése a kedvezmények megváltoztatásáról bármikor visszavonható, sem a fogyasztók, sem harmadik személyek felé nem hatályos,
 - az ténylegesen csak a módosítási folyamat szerinti értesítés megtörténtével válik nyilvánossá,
 - a honlapon a hatályos kedvezmény mértékeknek megfelelően történt a tájékoztatás,
 - a módosítás miatt az érintett időszakban aktív reklámtevékenységet Magyar Telekom már nem végzett, azonban a meglévő információs anyagok elérhetőségét a fogyasztók részére köteles biztosítani, így ezek használatban tartása álláspontja szerint a Magyar Telekom terhére nem róható fel.
66. Az előzetes álláspont által említett enyhítő körülmény mellett eljárás alá vont kérte különösen nagy súllyal figyelembe venni, hogy 2011 szeptemberét követően a szabályozó gyakorlat teljességgel megváltozott. Az energiapolitikai szempontok alapján eljáró szabályozó, tekintettel a növekvő beszerzési és egyéb költségekre, rendszeresen emelte az egyetemes árakat, és tekintettel a változatlanul dráguló beszerzési forrásokra, ezen gyakorlatban Magyar Telekom alappal bízott. 2011 végén, 2012. január 1-jei időponttól a szabályozó az energiapolitikai szempontok helyett a szociálpolitikai szempontokat részesítette előnyben, így befagyasztotta az egyetemes árakat, sőt később felvetette, hogy csökkenteni fogja azokat. A szabályozott piac ilyen mértékű megváltozása arra kényszerítette a Magyar Telekomot, hogy a kedvezménypolitikáját felülvizsgálja.
67. Eljárás alá vont álláspontja szerint nagy súllyal kell enyhítő körülményként figyelembe venni, hogy olyan piacról van szó, ahol a liberalizáció nemrég történt meg, így nem

beszélhetünk kialakult fogyasztói, illetve szolgáltatói szokásokról, melyeknek a kereskedelmi gyakorlatra is hatással kell lenniük. Az új, kialakulóban lévő versenypiacon a formálódó hirdetési gyakorlat jelentős pénzbírsággal történő sújtása további belépési korlátot jelenthet minden új szereplőnek. Továbbá jelenleg nem valószínűsíthető további szereplő megjelenése, illetve a verseny fokozódása, így a generális elrettentő erőt képviselni hivatott bírság célszerűtlenné válik.

68. Eljárás alá vont álláspontja szerint nagy súllyal kell enyhítő körülményként figyelembe venni, hogy

- a teljes vizsgált időszak kevesebb, mint felében volt feltétel az Energia Start kedvezmény esetén a hűségidő vállalása, és ezen időszakban is az ügyfelek mintegy negyede vállalta a hűségidőt cserébe a telekommunikációs, a villamosenergia, valamint a földgáz szolgáltatások után járó kedvezményekért, valamint
- esetleg meg nem hozott ügyleti döntésük esetén nem lennének az ügyfelek kedvezőbb helyzetben, mint a meghozott ügyleti döntésükkel (nem volt a Magyar Telekomnál kedvezőbb ajánlat elérhető a lakosság számára, továbbá a fogyasztó a kedvezményért módosítása ellenére is kedvezőbb anyagi helyzetbe került, mintha a döntését nem hozta volna meg, hiszen a módosításig is kapott a kedvezményeket, és ezután is kap, továbbá a telekommunikációs és villamos energiára vonatkozó kedvezmények mértéke nem változott).

69. Az érintett fogyasztói körrel és az ügyleti döntéssel kapcsolatban eljárás alá vont előadta, hogy a hírközlési szolgáltatást alapvetően meglévő Magyar Telekom ügyfelek vették igénybe, így mindenképp kivételes a nem T-Home ügyfél szerződéskötése. A meglévő szerződések mellett további szolgáltatások igénybe vétele esetén az ügyfelet motiválhatta az is, hogy a meglévő hírközlési szolgáltatásaira és az új hírközlési szolgáltatásra vonatkozóan is nagyobb kedvezményt érhet el, ha azokat egy szolgáltatótól veszi igénybe, tehát új szolgáltatás igénybe vétele esetén nem érdemes egyúttal új szolgáltatót választani. Továbbá a földgázszolgáltatás mellett villamosenergia-szolgáltatást is kedvezményrel tudott igénybe venni, így az ügyleti döntés szélesebb körben vizsgálendő.

70. A hosszabb távú igénybevétel fogyasztói percepciója és a szolgáltató-váltás mint ügyleti döntés nem gyakori, nem mindennapi volta kapcsán eljárás alá vont előadta, hogy álláspontja szerint a gyakoriság hiánya, a nem mindennapi helyzet nem a döntés súlyosságát jelenti, hanem pontosan arra vezethető vissza, hogy a Magyar Telekom piacra lépése előtt is csak egy alternatív szolgáltató nyújtott szolgáltatást, és a vizsgált időszakban a Magyar Telekom volt az egyetlen alternatív szolgáltató. Tekintettel arra, hogy a fogyasztónak csak egy darab szerződést kell aláírnia, és a szolgáltatóváltás során sem a szolgáltatás nem szakad meg, sem semmilyen technikai eszköz cseréjére nincs szükség, így a szolgáltatás jellegéből egyáltalán nem adódik, hogy a fogyasztónak hosszabb távú igénybevételre kellene gondolkodnia. A Magyar Telekom álláspontja szerint az, hogy a szolgáltató-váltási folyamat akár több hetes is lehet, nem érv amellet, hogy a döntés nem egyszerű.

71. Eljárás alá vont vitatja továbbá, hogy a megtakarítás fogalma – mivel a nyári hónapokban elérhető árelőny elenyésző – hosszabb távú lehetőséget sugallna, hiszen a téli hónapokban a megtakarítás jelentős, függetlenül annak hosszától. Ebből megállapítható, hogy a megtakarítás mértéke nem időtávhoz kapcsolódik.

72. Az interaktív számítási modul kapcsán eljárás alá vont előadta, hogy az éves fogyasztás olyan adat, amely rajta van minden számlán, függetlenül az adott hónapban elhasznált (elszámolt) mennyiségtől. Ez azért lényeges, mert így ezen adatot az is meg tudja adni, az is meg tudja nézni, aki egyáltalán nincs tisztában a fogyasztásával. Tekintettel pedig arra, hogy a fogyasztás mennyiségétől független volt a díj 2011. év elejéig (csak ezt követően lett sávós, az éves fogyasztástól függő a díj) egyáltalán nem ésszerűtlen azt feltételezni, hogy a fogyasztók nagy része az éves fogyasztásával még nincs tisztában. Az előzetes álláspont semmilyen felméréssel, tanulmánnyal nem támasztotta alá azon feltételezést, hogy a fogyasztók tisztában vannak az éves fogyasztásukkal, ahogyan azt sem, hogy éves kedvezmény-elvárás fogalmazódik meg a fogyasztókban, miközben sem a felmondási idők (30 nap), sem a számlázás gyakorisága (havonta), sem a szabályozott végfelhasználói ár meghatározásának gyakorisága (akár negyedévente) nem támasztja alá azon kijelentést, hogy a kedvezményekkel legalább egy fogyasztási évig számolni lehetne.
73. A Magyar Telekom sem a közzétett reklám anyagaiban, sem a honlapján, sem a vonatkozó jogi dokumentumaiban nem ígérte, nem garantálta, hogy a kedvezményt éves szinten biztosítja. Ilyen ígéret esetén maga a kedvezmény módosítása lett volna jogsértő, de azt az előzetes álláspont is elismerte, hogy a kedvezmény egyoldalú módosítása nem volt jogsértő a Magyar Telekom részéről.
74. Eljárás alá vont példaként hozta fel, hogy a gépjárművekre vonatkozó kötelező biztosítások vonatkozásában a feltüntetett díj – külön megjelölés hiányában – valószínűsíthetően az éves biztosítási díjat jelöli, és elegendő, ha a biztosítási szerződés rendelkezik arról, hogy éves biztosítási díjról van szó, tehát egy ésszerűen eljáró átlagos fogyasztó szempontjából nem lehetne elvárás, hogy a biztosító a következő évben is változatlan díjon nyújtsa a szolgáltatást. Amennyiben a közzétett reklámon a megjelenített összeg a havonta, vagy félévente fizetendő díjat jelentené, a Versenyhivatal részéről nyilvánvalóan elvárás lenne, hogy ezt a reklámozó tüntesse fel a díj mellett.
75. Eljárás alá vont szintén példaként, elvi kérdésként hozta fel, hogy – amennyiben az előzetes álláspont vonatkozó megállapításai helyesek lennének – amennyiben a szabályozó csökkenti a végfelhasználói árat, mivel a csökkentett összegből ugyanazon mértékű kedvezmény esetén értelemszerűen kevesebb összeg takarítható meg, a közzétett reklám a végfelhasználói ár csökkentésével valótlanná válna, hiszen a megtakarítási összeg nem lenne elérhető. Álláspontja szerint kérdéses, hogy elvárható lenne egy piacralépő szolgáltatótól, akinek belépése már önmagában is elősegíti a versenyélénkítést, hogy a szabályozó árcsökkentése esetén még a korábbi kedvezmény mértékét is növelje, annak érdekében, hogy a korábban, közzétételkor megfelelő reklámjának a későbbiekben is megfeleljen.
76. Eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy az ügyfél a földgáz-kereskedelmi szerződést 30 napos felmondási idő mellett bármikor megszüntetheti. Erre nem csak az egyoldalú szerződésmódosítás miatt, és annak bejelentését követő időszakon belül van lehetősége, hanem bármikor. Ugyan a módosítás közzétételét követően a szokásosnál valóban többen mondták fel a szerződést (bár nem kell indokolni a felmondás okát, így nem biztos, hogy a módosítás motiválta a döntést), ám felmondásra a későbbiekben is lehetőségük volt, ugyanakkor a későbbi hónapokban a felmondók aránya nem haladta meg a korábbi, magasabb kedvezmény ideje alatti felmondások arányát, így fogyasztók nagy része nem hozott olyan ügyleti döntést, amit egyébként nem hozott volna meg. Álláspontja szerint a tényadatok ellentmondanak a feltételezésnek.

77. Álláspontja összegzéseként eljárás alá vont előadta, hogy az általa alkalmazott kommunikációs anyagok a vonatkozó jogszabályokban meghatározott, kereskedelmi gyakorlattal szemben támasztott követelményeknek megfelelnek, így e tekintetben a társaság jogsértést nem követett el.
78. A kommunikációs anyagoknak közzétételkor kell megfelelnie a jogszabályoknak, és későbbi esemény visszamenőlegesen nem teheti jogszerűtlenné a közzétételkor jogszerű anyagokat. Sem a fogyasztói szokások, sem a lakossági piaci gyakorlat, sem a szabályozói környezet nem támasztja alá azon feltételezést, hogy a fogyasztók egy éves időszakot várnak el, és ezen feltételezés sem elemzéssel, sem tanulmánnyal sem került alátámasztásra.
79. Mindezekre tekintettel eljárás alá vont elsődlegesen arra kérte a Versenytanácsot, hogy jogsértés hiányára tekintettel a versenyfelügyeleti eljárást szüntesse meg.
80. Amennyiben a fentiek ellenére a Versenytanács jogsértés megállapítását tartaná indokoltnak, úgy másodlagosan azt kérte, hogy bíróság kiszabását mellőzze a fenti érvekre, illetve enyhítő körülményekre tekintettel.

VII.

Jogi háttér

81. Az Fttv. 1. §-ának (1) bekezdése szerint az Fttv. állapítja meg az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra, valamint az ilyen kereskedelmi gyakorlat tekintetében alkalmazott magatartási kódexekre vonatkozó követelményeket, és az azok megsértésével szembeni eljárás szabályait.
82. Az Fttv. 2. §-ának
- a) pontja szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy,
 - c) pontja rögzíti, a törvény alkalmazásában áru minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket - (a továbbiakban együtt: termék), az ingatlan, a szolgáltatás, továbbá a vagyoni értékű jog,
 - d) pontja értelmében a kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja,
 - e) pont kimondja, hogy a kereskedelmi kommunikáció a vállalkozás önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével közvetlenül összefüggésben történő információközlés, függetlenül annak megjelenési módjától, eszközétől
 - h) pontja alapján az ügyleti döntés a fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.

83. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése alapján tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A (3) bekezdés alapján a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). A 3. § (4) bekezdése értelmében a mellékletben meghatározott kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelenek.
84. Az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése értelmében a kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat, illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni.
85. Az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.
86. Az Fttv. 9. §-ának (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért felel az a vállalkozás, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. A (2) bekezdés alapján az (1) bekezdés szerinti vállalkozás felel akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára.
87. Az Fttv. 14. §-a alapján a vállalkozás – az eljáró hatóság felhívására – a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállítás valóságát igazolni köteles. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy a tényállítás nem felelt meg a valóságnak. Erre a vállalkozást a hatóság felhívásában figyelmeztetni kell.
88. Az Fttv. 19. §-ának c) pontja alapján a GVH a kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenségének megállapítására irányuló versenyfelügyeleti eljárásában a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (a továbbiakban: Tpv.) rendelkezéseit alkalmazza, az Fttv.-ben meghatározott eltérésekkel.
89. A Tpv. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján az eljáró versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, f) pontja alapján megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását.
90. Az eljáró versenytanács a Tpv. 78. §-ának (1) bekezdése értelmében bírságot szabhat ki azzal szemben, aki a Tpv., illetve az Fttv. rendelkezéseit megsérti. A bírság összege legfeljebb a vállalkozás, illetve annak – a határozatban azonosított – vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételének tíz százaléka lehet, amelynek a bírsággal sújtott vállalkozás a tagja. A (2)

bekezdés szerint ha az (1) bekezdés szerinti vállalkozásoknak, illetve vállalkozáscsoportnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság maximumának meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év árbevétele az irányadó. A (3) bekezdés rögzíti, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a magatartás felróhatóságára, az eljárást segítő együttműködő magatartására, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztók, üzletfelek érdekei sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

VIII.

A vizsgált magatartás értékelése

91. Eljárás alá vont 2012 szeptemberétől 5 és 8%-ról 3 és 5%-ra csökkentette azokat a kedvezmény mértékeket, amelyekre korábban a termék kampányát építette. A kampány egyes reklámeszközei nem tartalmaztak arra vonatkozóan információt, hogy a kedvezmény mértékek változhatnak.
92. A jelen vizsgálat tárgya az, hogy a Magyar Telekom a kedvezményes gázszolgáltatását népszerűsítő tájékoztatásokkal (figyelemmel a 2012. szeptember 1-től hatályos kedvezmény mérték módosításra) megtévesztette-e meglévő és leendő ügyfeleit a kedvezmény – racionálisan várható – mértéke tekintetében, különös tekintettel arra, hogy a szolgáltató-váltás elsődleges motivációja (és az összes kommunikációnak központi üzenete) maga a kedvezmény mértéke volt.

Az értékelés jogi kerete

93. Általános követelményként fogalmazódik meg, hogy a vállalkozásnak a fogyasztók irányában tanúsított kereskedelmi gyakorlata feleljen meg a tisztesség követelményének, s így a magáról vagy áruinak lényeges tulajdonságáról adott, fogyasztóknak szóló tájékoztatása igaz és pontos legyen.
94. Tekintettel arra, hogy az érintett szolgáltatást a lakossági felhasználók vehetik igénybe, így a kereskedelmi gyakorlat is a természetes személy fogyasztóknak szól, ezért az az Fttv. rendelkezései szerint értékelendő.
95. Az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdése szerint tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. Az Fttv. 3. §-ának (2)-(4) bekezdései értelmében egy kereskedelmi gyakorlat három esetben minősülhet tisztességtelennek:
 - ha az adott kereskedelmi gyakorlat szerepel az Fttv. mellékletében (az ún. „feketelistán”), vagy
 - ha a kereskedelmi gyakorlat megtévesztő vagy agresszív, teljesítve a 6-8. §-okban szabályozott feltételeket, vagy
 - ha teljesülnek az Fttv. 3. §-ának (2) bekezdésben rögzített feltételek.

96. A szabályozás logikájából (generális-speciális viszony) adódóan mindig azon tényállási elemeket kell vizsgálni, amelyeknek a magatartás különösen megfeleltethető, az általánosabb tényállási elemeket nem, hiszen azokat a jogalkotó megvalósultnak tekinti.
97. A jelen esetben az 5 és 8%-os gázdíjkezdvezmény, mint az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja szerinti, az egyetemes szolgáltatáshoz képest biztosított különleges árkezdvezmény megtévesztő volta értékelendő.

Az érintett fogyasztó, célcsoport

98. Jelen versenyfelügyeleti eljárásban érintett fogyasztók a Magyar Telekom gázszolgáltatási területén élő, meglévő hírközlési szerződéssel rendelkező vagy új T-Home lakossági ügyfelek. A címzett fogyasztói kör több kommunikációs eszközön is szerepel („a kedvezményes szolgáltatást meglévő vagy új T-Home lakossági ügyfeleink vehetik igénybe”).
99. Az érintett fogyasztók magatartásának értékelése során nem azonosítható sérülékeny fogyasztói kör, így az érintett fogyasztók tekintetében az értékelés az Fttv. 4. §-ának (1) bekezdése alapján, az ésszerűen eljáró átlagos fogyasztó figyelembe vételével került elvégzésre.
100. Az érintett, ésszerűen eljáró fogyasztók kapcsán is kiemelendő azonban a jelen esetben az, hogy a 2009. év nyarán történt piacnyitás óta az eljárás alá vonton kívül korábban egyetlen (az egyetemes szolgáltatókhoz képest) alternatív szolgáltató jelent meg a lakossági gázszolgáltatási piacon, így a fogyasztók tapasztalatai és ismeretei a szolgáltatóváltás tekintetében igencsak szűk körűek.

A fogyasztó üzleti döntése

101. A jelen versenyfelügyeleti eljárásban a gázszolgáltató-váltás az elsődleges üzleti döntés. Tekintettel azonban arra, hogy a két kedvezmény szint a Magyar Telekom valamely hírközlési szolgáltatásának igénybevétele, illetve az igénybevétel mértékétől függ, üzleti döntés ezen szolgáltatások igénybevétele is.
102. A nem T-Home ügyfelek részéről üzleti döntés tehát valamely, az 5%-os kedvezményt biztosító T-Home hírközlési szolgáltatásra váltása (illetve 2011. szeptember 1. és 2012. február 7. között az érintett szolgáltatásra vonatkozó 12 hónapos hűség szerződés) is. Az 5%-os kedvezményt elért ügyfelek esetében pedig a nagyobb mértékű kedvezmény elérését biztosító még több, gyakoribb szolgáltatás igénybevétele (Arany és Platina szint eléréséhez szükséges fogyasztás) is üzleti döntés.
103. Egyes kereskedelmi kommunikációkban – a fenti döntési tényezőket igazolandó – utalás történik arra is, hogy miért érdemes
- T-Home ügyfélévé válni:
*„Ön még nem T-Home ügyfél?
T-Home ügyfélként havi gáz- és villanyszámláját is csökkentheti, ha a Telekomot választja energiaszolgáltatónak is!”*
 - még több szolgáltatást igénybe venni:
„Rendeljen minél több T-Home szolgáltatást, hogy igénybe vehesse a kedvezményeinket.

A Telekom Kapcsolat Programban T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsági szint elérése esetén maximális kedvezményt vehetsz igénybe.

Hogyan érheti el az Energia Extra kedvezmény szintet?”

„Gyűjtsön meglévő T-Home szolgáltatásai után Kapcsolat pontokat a Telekom Kapcsolat Program keretében, így az összegyűjtött Kapcsolat pontok mennyiségétől függően Arany vagy Platina szintet érhet el.”

A fogyasztó által észlelt üzenet

104. A Magyar Telekom által alkalmazott, a jelen ügyben vizsgált kereskedelmi kommunikáció a fogyasztó számára azt az üzenetet közvetítette, hogy a Magyar Telekom a hagyományos hírközlési szolgáltatások mellett tovább bővítette szolgáltatásainak körét, és mint energiapiaci szereplő versenyképes, az egyetemes szolgáltatás árához képest jelentősebb megtakarítási lehetőséget biztosító gázszolgáltatást nyújt azon ügyfeleinek, akik több szolgáltatását is igénybe veszik.
105. A fogyasztóknak, amennyiben az Energia Start vagy az Energia Extra kedvezményre való jogosultság feltételei fennállnak, a Magyar Telekom ügyfeleként a kereskedőváltásra irányuló szándék megtételén túl főszabály szerint semmit nem kell tenniük (mivel a Magyar Telekom az adminisztrációval járó munkát átvállalja), ugyanakkor jogosultsági szinttől függően 5% vagy 8% megtakarítást (akár 16.400 vagy 16.900 Ft összegben) érhetnek el a gázdíjból az egyetemes árhoz viszonyítva. Az Energia Start kedvezményt igénybe vevő fogyasztók 2011. szeptember 1. és 2012. február 7. között a vezetékes telefonszolgáltatásra 12 hónapos hűségidőt vállaltak.
106. A jelen ügyben azonban több olyan tény és körülmény is felmerült, amelyek azt bizonyítják, hogy a fogyasztók számára a vizsgált kereskedelmi gyakorlat azt is üzenete a kedvezmény mértéke körében, hogy az ígért kedvezményt az eljárás alá vont hosszabb időn, legalább egy éven keresztül biztosítja. Ezen tények, körülmények részben a piaci gyakorlattal, a fogyasztói szokásokkal, a szabályozási kerettel, részben magával a jelen ügyben érintett kereskedelmi gyakorlattal függnek össze:
- éves megtakarítás összegének megjelenítése, éves fogyasztással számoló kalkulátor egyes kommunikációs eszközön (lásd a 39-43. pontokat),
 - 12 hónapos hűségidő a hírközlési szolgáltatásra 2011. szeptember 1. és 2012. február 7. között, amely hűségidő a kedvezmény mértékének idejét is sugallja,
 - a fogyasztási jelleggörbe szerinti fogyasztási tendencia (lásd a 13-14. pontokat) azt támasztja alá, hogy az egyes hónapok kedvezményei nem hasonlíthatók össze, az összehasonlítás éves szinten értelmezhető, különös tekintettel arra, hogy bizonyos fogyasztói szokások (fűtésre korlátozódó gázszolgáltatás igénybevétele) mellett pl. a nyári hónapokban a kedvezmény összege elenyésző,
 - az ágazati szabályok, keretek között a tényleges fogyasztás ellenőrzése (az elszámolások, egyenlegek rendezése) éves szinten történik az elosztói engedélyesek leolvasását követően még azon fogyasztók esetében is, akik havi szinten jelentik be fogyasztásukat, ahogyan az egyes berendezések ellenőrzése, kontrollja is éves ciklust követ, jellemzően a fűtési szezonhoz kapcsolódva.

107. Bizonyos körülmények továbbá szinte lehetetlenné tették az ígért megtakarítás elérését azon fogyasztók számára, akik a szerződéses feltételek módosítása előtt 1-3 hónappal jelezték szolgáltató-váltási szándékukat a kampány hatására:

- a szolgáltató-váltás időben (akár három hónapig is) elhúzódhat,²⁶ így az 5 és 8%-os kedvezmény tényleges érvényesíthetősége meghiúsulhat,
- a „rendszeres havi megtakarítás” fogalma hosszabb távú kedvezményt, gyakoriságot, illetve az ígért kedvezmény mérték változatlanóságát sugallhatja, nem pedig pusztán az adott hónapra vonatkozik.

Befolyásolásra való alkalmasság

108. Ugyan elképzelhető, hogy a szolgáltató-váltásnak az ígért gázdíj-kedvezményen kívül más motivációja (pl. ügyintézés egyszerűsödése, korábbi szolgáltatóval való elégedetlenség) is lehetett, kétségtelenül döntő mértékben alkalmas a fogyasztói ügyleti döntés befolyásolásra az ígért árelőny mint megtakarítási lehetőség, különös tekintettel arra, hogy a háztartások rendszeres, illetve éves szinten kalkulált kiadásainak jelentős hányadát teszi ki az energiaköltség.²⁷

109. Az eljárás alá vont által kínált árelőny (kedvezmény) olyan mértékű, hogy hosszabb távon a vállalkozás image-ének részévé válhatott az, hogy a Magyar Telekom gázszolgáltatása jelentősen olcsóbb az egyetemes szolgáltatásnál.

110. A kereskedőváltásra irányuló kérelmek magas száma is azt igazolja, hogy a Magyar Telekom kampánya alkalmas volt arra, hogy a fogyasztók ügyleti döntését befolyásolja.

Megtévesztésre való alkalmasság

111. A Versenytanács nem vitatja, hogy a vizsgált időszakban a kínált kedvezmény mértékek valóban elérhetőek voltak. Azonban – hivatkozva a fent felsorolt, illetve a lent bemutatandó tényekre, körülményekre – a fogyasztók alappal hitték, hogy az ígért kedvezményt a szerződéskötést követően (hiszen a szolgáltató-váltás egyfajta hosszabb távú elköteleződés is) hosszabb távon, legalább egy fogyasztási évig biztosítja az eljárás alá vont.

112. A Versenytanács álláspontja szerint gázszolgáltatás igénybevételére vonatkozó döntés meghozatala során egy ésszerűen eljáró fogyasztó hosszabb távú igénybevételben gondolkodik. Ennek oka az is, hogy a fogyasztók számára a gázszolgáltató-váltás nem gyakori, nem mindennapi döntési helyzet: a fogyasztói ismeretek, tapasztalatok szintje mellett a szabad versenyes földgázpiacon a verseny intenzitása is rendkívül alacsony. Maga a megtakarítás fogalom használata is hosszabb távú lehetőséget sugall háztartások esetében, hiszen bizonyos fogyasztási szokások mellett a nyári hónapokban elérhető árelőny elenyésző, így az megtakarításnak nem tekinthető.

113. Megjegyzendő továbbá, hogy ugyan a szolgáltató-váltás folyamata ingyenes és a fogyasztótól nem igényel különös aktivitást, több hétig, akár 1-2 hónapig is eltarthat a

²⁶ Vj/089-014/2012. számon iktatott irat 5. pontja

²⁷ A Versenytanács hivatkozik a Versenytanács a Vj/144/2007. számú versenyfelügyeleti eljárásban meghozott döntésére, amely kimondta, hogy „az ár a fogyasztó számára a versenyző áruk közötti választás során az eligazodást jelentő legfontosabb mérce. Ehhez közvetlenül kötődik az is, hogy a fogyasztók orientálódása során nemcsak adott áru tényleges fogyasztói ára, hanem a számukra biztosított megtakarítás mértéke – azaz valamely árkedvezmény feltüntetése – is jelentős befolyásoló tényező lehet.” (87. pont)

kezdeményezéstől a tényleges szolgáltató-váltásig, így ebben a tekintetben sem tekinthető egyszerű döntésnek.

114. A részletesebb tájékoztatást lehetővé tevő honlapon és a szórólapokon megjelenő kalkulációkkal, valamint a honlapon 2012 áprilisától elérhető interaktív számítási modullal maga az eljárás alá vont is éves szinten becsülte meg az elérhető megtakarítást, megerősítve azt az elképzelést, hogy a fogyasztók (akár havonta diktálják be a fogyasztásukat, akár átalányt fizetnek) is éves fogyasztással vannak tisztában, a havi változásokat, ingadozásokat kevésbé követik. Az éves fogyasztás és az éves megtakarítási lehetőség fogyasztói értelmezését a következő kitételek is alátámasztják

- a honlapon 2012 áprilisától elérhető interaktív kalkulátorban:

- „adja meg Várható Éves Fogyasztását ... m³ / év”,
- „honnan tudhatom?”, amely link útmutatást ad az éves fogyasztás meghatározásához,

- a szórólapokon és a honlapon 2011. szeptember és december között megjelenő számpéldákban:

- „Éves szinten akár ... Ft megtakarítás!”,
- „átlagos ... gázfogyasztással rendelkező lakos”, amely átlagos fogyasztás éves szinten értelmezhető csak a fogyasztási jelleggörbére való tekintettel,
- „Éves átlagos gázfelhasználás”,
- „Éves szinten elérhető megtakarítás”.

115. A fenti állítások, illetve ezek révén maguk a kalkulációk azt támasztják alá, hogy a megtakarítással és annak (összegekre előre is meghatározható) mértékével éves szinten lehet (érdemes) számolni, hiszen a fogyasztások és így a kiadások összehasonlítása (adott esetben az egyetemes szolgáltatás díjaihoz képest) is éves szinten értelmezhető.

116. Az eljárás alá vont által hivatkozott éves fogyasztási adat számlán való megjelenése (amelyhez így a fogyasztó viszonylag könnyen hozzáfér, így ismerete lehet róla) és a sávos, fogyasztástól függő díjak 2011. évi bevezetése éppen azt támasztja alá, hogy a fogyasztók az éves fogyasztással, annak éves alakulásával számolhatnak. Amennyiben egy fogyasztó nem pusztán szolgáltató, hanem fűtési mód váltáson gondolkodik, akkor is éves szinten (értelemszerűen a beruházási szükségletek függvényében akár több évre előre nézve) kalkulálja a lehetséges előnyeit, költségeit a különböző megoldásoknak.

117. Tekintettel azonban arra, hogy a fenti tájékoztatások nem biztos, hogy minden érintett fogyasztóhoz eljutottak, szükséges azt is értékelni, hogy általában a gázfogyasztási szokások, illetve a piaci jellemzők (váltási folyamat, alacsony szintű piaci ismeretek a fogyasztók részéről stb.) és a kommunikációs kampány 5 és 8%-os (image-jellegű) kedvezmény üzenetei miatt a vizsgált gyakorlat – még a kifejezett „éves” jelzők használatának hiányában is – azt sugallta-e a fogyasztók számára, hogy az adott kedvezményekkel legalább egy fogyasztási évig lehet számolni.

118. A vizsgált reklámokban ígért árkedvezményből való részesülést más viszonyítási alap hiányában – a lakossági földgáz felhasználás erősen szezonális jellegére is tekintettel – olyan

időintervallumban szükséges vizsgálni, amelyben a fogyasztók a szolgáltatást jellemzően igénybe veszik. A fogyasztási jelleggörbe alapján is megállapítható, hogy a háztartások éves gázfogyasztásának 95%-a a szeptember 15-től május 15-ig tartó hivatalos fűtési időszakra esik. A nyári hónapokban az alacsony, marginális fogyasztás azt eredményezi, hogy a megtakarítás nemhogy nem tekinthető „havonta rendszeres”-nek, ahogyan egyes kommunikációs eszközökön szerepel (szórólapok, 2012. április és augusztus közötti plakát, sajtóhirdetés, IPTV banner), de még érdeminek, kézzelfoghatónak sem.

119. Maga az eljárás alá vont is elismerte (lásd az 55. pontot), hogy a fogyasztásra jellemző szezonális miatt valójában logikus lehetőség az éves összehasonlítás.
120. Mivel 2012 szeptemberétől a kedvezmény mértékek csökkentek, a 2011 szeptemberétől szolgáltató-váltást kezdeményező fogyasztók nem érték el éves szinten az ígért 5 és 8%-os kedvezményt, figyelemmel a szolgáltató-váltási, illetve szerződéskötési folyamatra is. Azoknak a fogyasztóknak, akik a 2012. szeptember 1-jei időponthoz közel szerződtek az eljárás alá vonttal, még a havi szintű megtakarítások elérésére sem volt esélyük, hiszen a gázfogyasztás a nyári hónapokban abszolút és relatív értelemben is elenyészőnek minősül.
121. A gyakorlatban továbbá szezonális és szezonon belüli ingadozás (enyhébb tél, hűvösebb nyár) is kimutatható, amely ingadozás azonban hosszabb távon kiegyenlítődhet, illetve amennyiben erre nem kerül sor, akkor a szolgáltató elszámol a fogyasztóval, szintén éves fogyasztási jellemzők alapján, az eljárás alá vont üzletszabályzata²⁸ szerint a következő módon:
- a részszámla mennyiség alapja (RMA) a kereskedelmi szerződésben megadott éves várható fogyasztás 12-ed része,
 - a részszámlákban foglalt időszak kezdete igazodik a felhasználási helyre vonatkozó, elosztói engedélyes által megadott várható (éves) leolvasási időponthoz is,
 - a felhasználó számára igénybe vehető mennyiség naptári évre kerül megállapításra a 28/2009 (VI.25.) KHEM rendeletnek megfelelően, a fogyasztási jelleggörbe szerint arányosítva,
 - az elszámoló számla alapja az elosztási engedélyes által (szintén az elosztói szerződésben meghatározott éves gyakorisággal) leolvasott mérőállás.
122. A Versenytanács szerint egy ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró fogyasztó a gázfelhasználást és annak költségeit az éves, de legalább a hivatalos fűtési időszak domináns fogyasztása alapján kalkulálja, a kedvezményt pedig az ezen időszakon belül elérhető költségcsökkenés mértékén értékeli; illetve az éves gázfogyasztási adatait és az éves megtakarítás várható mértékét tartja szem előtt. Megjegyzendő továbbá, hogy az érintett háztartások döntő többsége még nem váltott gázszolgáltatót korábban, így viszonyítási alapnak is csak az előző évek fogyasztásait tudja tekinteni.
123. Továbbá a fentiekől függetlenül a 2011. szeptember 1. és 2012. február 7. között az Energia Start kedvezmény igénybevételének feltételül szabott 12 hónapos hűségidő miatt egy ésszerűen eljáró fogyasztó joggal várhatta volna el, hogy a kínált kedvezményt legalább

²⁸ http://www.energia.telekom.hu/static/energia/pdf/foldgaz_kereskedelmi_uzletszabalyzat_20120401.pdf

mindaddig érvényesíthesse, ameddig a szolgáltató egy másik termékének igénybevételére szóló hűségidő (amit arra tekintettel kellett megkötni egy másik szolgáltatásra vonatkozóan, hogy a gázárkedvezményre jogosult lehessen) le nem jár, azaz jelen esetben egy évig.

124. Megjegyzendő, hogy a „mértékadó éves fogyasztás” (MÉF) adataira az átalányjellegű elszámolást választó ügyfelek egy havi részfogyasztásának megállapításán túlmenően a földgázkereskedőnek a szállítási- és elosztási kapacitások előrejelzése érdekében is szükség van. A Magyar Földgázrendszer Üzemi és Kereskedelmi Szabályzatának²⁹ 1.4.1 pontja rendelkezik a felhasználói igény előrejelzéséről. Ennek értelmében a saját jogon földgázt szállító felhasználónak, felhasználót ellátó kereskedelmi engedélyeseknek, egyetemes szolgáltatóknak, külföldi felhasználót ellátó kereskedőnek, valamint a földgáztermelőnek a kapacitás-lekötési igényéhez meg kell adnia a szállítási rendszerüzemeltető Informatikai Platformján a 10 gázévre (gázéves bontásban), a vonatkozó kapacitáshűségletét alátámasztó, értelemszerűen kitöltött felhasználói igény előrejelzését. A felhasználói igény előrejelzését lakossági, illetve nem lakossági felhasználók esetén összesítve kell megadni. Az üzletszabályzat értelmében a gázév a tárgyév július 1-jei gáznap kezdetétől a következő év június 30-i gáznap végéig terjedő időszak.
125. A Magyar Telekom honlapjának Lakossági ajánlatok menüpontjában 2011. szeptember 1. és december 31. között közzétett „Számoljunk együtt!” tájékoztató, majd a 2012. április 2-től elérhető „Számolja ki, mennyit takaríthat meg” kalkulátor, valamint a szórólapon megjelenő „Számoljunk együtt!” tájékoztatók egyértelműen kifejezésre juttatták, hogy az Energia Start, illetőleg az Energia Extra kedvezmények révén milyen egy évre előre vetítetten számított megtakarítással számolhat az az ügyfél, aki energiaszolgáltatásra vonatkozó szerződést köt a Magyar Telekommal és a kedvezményre való jogosultsága fennáll. Ésszerűen eljáró átlagos fogyasztó a kommunikációs eszközök tartalma alapján nem következtethetett arra, hogy a kedvezmények csak – a szolgáltató-váltás kezdeményezésétől – néhány hónapig biztosítanak 5%-os vagy 8%-os mértékű gázdíjcsökkenést. Ezt tovább erősíti az is, hogy a kalkulátor használatával kapott összeg is arra vonatkozik, hogy a kedvezmény hatására mennyi a „megtakarítás évente”.
126. Megállapítható azonban, hogy a fenti eszközökön megjelenő kifejezett utalások hiányában is megtévesztő lett a kedvezmények mértékének változása révén a teljes kommunikációs gyakorlat, mivel racionálisan járt el az a fogyasztó, aki mind a földgázfelhasználás felhasználásának sajátosságára, mind pedig az Energia Start és Energia Extra kedvezményekkel elérhető árelőnyre irányuló kereskedelmi gyakorlatra tekintettel arra számított, hogy a reklámban ígért kedvezményt – a kedvezményre való jogosultság feltételeit betartva – legalább egy fogyasztási éven keresztül érvényesíteni tudja.

Valótlan tájékoztatás

127. Megállapítható továbbá, hogy az eljárás alá vont 2011. szeptember és 2012. március között elérhető szórólapján és 2011. szeptember és 2011. december között honlapján található „éves szinten elérhető megtakarítás 16 400 Ft” állítással, valamint a 2012. április és 2012. szeptember között elérhető szórólapján az „éves szinten elérhető megtakarítás 16 900 Ft” állítással valótlán információt közölt, mivel az átlagos fogyasztási jellemzőkkel számított összegek alacsonyabb kedvezmény mértékekkel értelemszerűen szintén alacsonyabbak lettek, így a 2011 szeptembere után szolgáltató-váltást kezdeményező fogyasztók számára

²⁹ http://fgsz.hu/sites/default/files/dokumentumok/jogszabalyok/uksz_torz_1273_2013_hat.pdf

már nem voltak átlagosan elérhetőek a hirdetett megtakarítási összegek. A tájékoztatás nem önmagában, hanem – a fogyasztói értelmezési lehetőségre tekintettel – a szerződésmódosítás révén vált valótlanná.

128. Az eljárás alá vont által hivatkozott szabályozói magatartás (szociálpolitikai megfontolás) kapcsán a Versenytanács megjegyzi, hogy azáltal, hogy 2012-ben a fogyasztók szempontjából releváns egyetemes szolgáltatói díjak nem változtak (így a kedvezmények alapja sem), az ettől eltérő szolgáltatói várakozások és a szolgáltatók költségei a fogyasztók szempontjából irrelevánsak. A fogyasztók számára csak a kedvezmények alapja és mértéke értelmezhető.

129. A fentiek alapján megállapítható, hogy a Magyar Telekom

- azáltal, hogy valós kedvezmény mértékeket úgy hirdetett, hogy azok a – lakossági földgáz felhasználási szokások, a piaci keretek alapján – racionálisan várhatónál (évnél) rövidebb ideig voltak elérhetőek, így a kereskedelmi gyakorlat nem adott megfelelő képet a szolgáltató-váltással elérhető kedvezmény tényleges mértékéről,
- azáltal, hogy valótlán tájékoztatást adott 2011. szeptember és 2011. december között honlapján és az általa terjesztett szórólapokon az éves szinten elérhető megtakarítás lehetséges összegéről

megtévesztette azon lakossági ügyfeleit, akik 2011. szeptember 1. és 2012. augusztus 31. között kötöttek gázszolgáltatási szerződést.

130. A fenti magatartással az eljárás alá vont megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését, az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontja szerinti gyakorlat megvalósításával.

A Magyar Telekom álláspontjával kapcsolatos észrevételek

131. Az eljárás alá vont vállalkozás által előadottakkal kapcsolatban a Versenytanács megjegyzi, hogy jelen versenyfelügyeleti eljárás szempontjából irreleváns, hogy a Magyar Telekom 2011. február 4. követően vezette be a vizsgált kedvezmény mértékeket, amellyel kapcsolatban az eljárás alá vont hangsúlyozta, hogy bő másfél éven keresztül tudták az ügyfelek igénybe venni az 5 és 8%-os kedvezményt, amely nem tekinthető rövid időnek. Ez mindösszesen csak azt jelenti, hogy a kedvezmény-kategóriák ebben a formában 2011. február 4. óta voltak elérhetőek, azonban az, hogy egy fogyasztó azt mennyi időn keresztül tudta igénybe venni, nyilvánvalóan a szerződéskötés időpontjától, majd a kereskedőváltás tényleges megvalósulásától függ. Erre tekintettel tehát a 2011. szeptember 1-je után szerződött fogyasztók nem érvényesíthették azt a mértékű kedvezményt, amely az eljárás alá vont kereskedelmi kommunikációjában szerepelt.

132. A Magyar Telekom az eljárás során hivatkozott arra, hogy álláspontja szerint nem tekinthető a szerződési feltételek módosítása tisztességtelennek azon az alapon, hogy szerződési feltételek módosítása előtt viszonylag rövid idővel új szerződések jöhetnek létre, amennyiben a módosítás az általános szerződési feltételekben rögzítetten, tehát a fogyasztó által a szerződéskötéskor elfogadott feltételekkel történik. A fogyasztókkal megkötött szerződések mindig a hatályos díjakra, kedvezményekre vonatkoznak, amelyeket az üzletszabályzat alapján – előre lefektetett esetekben és szabályok mentén – Magyar Telekom jogosult egyoldalúan megváltoztatni. A Versenytanács nem vitatja, hogy a Magyar Telekom jogosult a kedvezmények egyoldalú megváltoztatására az üzletszabályzat alapján, azonban amennyiben ezzel a lehetőségével élni kíván, akkor ehhez szükséges igazítania a

fogyasztóknak szóló tájékoztatási gyakorlatát, hiszen ennek hiányában a fogyasztók joggal feltételezhették, hogy a kedvezményeket legalább egy évig igénybe tudják venni.

133. A visszamenőleges jogsértés eljárás alá vont általi felvetése kapcsán a Versenytanács megjegyzi, hogy a jelen ügyben vizsgált magatartás nem önmagában lehetett utólagosan megtévesztő, hanem az ismertetett körülményekre való tekintettel. Ugyan az általános elvárás valóban az, hogy a reklám közzétételekor már (és nem később) valós és igazolt tartalmú legyen, de ez nem jelenti azt, hogy a közzétételt követően már nem várható el ugyanez, különös tekintettel arra, hogy a fogyasztó számára egy hosszabb távú elköteleződést jelentő szerződés esetében az egyes üzenetek valóságtartalma nem pusztán a szerződéskötés időpontjában, hanem azt követően (amikor a kedvezmény realizálódik) is értelmezhető kell hogy legyen. Ha elégséges lenne, hogy csak a közzétételkor legyen valós a reklám tartalma, akkor a jelen piacon szélsőséges esetben az is előfordulhatna (azaz elfogadható lenne), hogy egy adott fogyasztó a közzétett reklám által motivált szerződéskötést követően egyáltalán nem érné el a kínált kedvezményt.
134. A Versenytanács hivatkozik ebben a körben a Vj/29/2009. számú versenyfelügyeleti eljárásban hozott versenytanácsi határozat egyes – jelen ügyben is releváns – megállapításaira is, melyek szerint:
- a valós adatokat tartalmazó és előnyös tulajdonságokat kiemelő reklám is lehet félrevezető, ha elhallgat olyan adatokat, amelyek a közölt tulajdonságok értelmezéséhez elengedhetetlenül szükségesek;
 - a vizsgált kampányok során a kommunikációs eszközökön alkalmazott központi állításai – visszatérítés, ingyenesség, kedvezmények, megtakarítás – eleve fokozott figyelmet generálnak. Ezeket a tulajdonságokat az eljárás alá vont maga is az érintett fogyasztói kör befolyásolására alkalmasaknak tartotta, ez indokolja ezen kedvező jellemzők kiemelt megjelenítését az egyes tájékoztatási eszközökben;
 - az ár a fogyasztó számára a versenyző áruk közötti választás során az eligazodást jelentő legfontosabb mérce. Ehhez közvetlenül kötődik az is, hogy a fogyasztók tájékozódása során nemcsak adott áru tényleges fogyasztói ára, hanem a számukra biztosított megtakarítás mértéke – azaz valamely árkedvezmény feltüntetése – is jelentős befolyásoló tényező lehet;
 - a kezelési költség ingyenessége a futamidő alatti változatlanságot, a jövőbeli módosítások hiányát ígéri. ... A Versenytanács álláspontja szerint az eljárás alá vont – futamidő megjelölése nélküli – kezelési költségmentességet ígérő kommunikációjából sem következhet az, hogy a kedvezmény az eljárás alá vont egyoldalú döntésétől függően a szerződés időtartama alatt bármikor megszűnhet;
 - a kampányokban alkalmazott tájékoztatási eszközök egyikében sem jelent meg az, hogy a kezelési költség tekintetében – a racionális fogyasztói várakozással ellentétesen – korlátlan egyoldalú szerződésmódosítási jogot kötött ki magának az eljárás alá vont. A fogyasztó a kezelési költség futamidő alatti ingyenességével ellentétes tartalmú változtathatóság tényéről, azaz a kikötött egyoldalú banki szerződésmódosítási jogról információhoz a hitelfelvételi folyamat végén jutott, amikor az egyéni kölcsönszerződést és Kondíciós listát is átvette;

- a Versenytanács megjegyzi, nem azt vitatja, hogy az eljárás alá vont milyen szakmai érvek alapján kötötte ki magának a kezelési költség módosítására vonatkozóan az egyoldalú szerződésmódosítási jogát. A versenyfelügyeleti eljárás ugyanis arra irányul, hogy az eljárás alá vont a szabad döntésén alapuló terméktulajdonságról megfelelően tájékoztatta-e a fogyasztókat;
 - a Versenytanács kiemeli, az eljárás alá vontak racionális megfontolásokon alapuló egyik döntése a fogyasztóknak kezelési költségmentességet, illetve a hitelfedezeti életbiztosítás díjmentességét ígérő kommunikációja. Ugyanilyen, racionális alapokon nyugvó döntésnek tekinti a Versenytanács az eljárás alá vont azon szerződéses akaratát, mely szerint ezen költségelemek díjmentességét bármikor, az eljárás alá vont egyoldalú szerződésmódosítási joga révén megvonhatja;
 - a fogyasztó ügyleti döntését önmagában befolyásolhatja az a tény, hogy egy feltétel megvalósulásában mennyire bízhat – egyfajta kockázatként fogva fel szerződésmódosítás lehetőségét –, továbbá a fogyasztó szolgáltatók közötti választását befolyásolja az, ha ezen kockázat csökkentéséről (jelen esetben a szerződési feltétel „állandóságáról”) kap információt.
135. A piackutatás, fogyasztói felmérés esetleges szükségessége kapcsán a Versenytanács utal továbbá arra az európai bírósági gyakorlatban³⁰ is megjelenő elvárásra, hogy az eljáró hatóság ítélje meg elsődlegesen azt, hogy a vizsgált tájékoztatás egy megfelelően informált, körültekintő és óvatos fogyasztó megtévesztésére alkalmas-e.
136. A gépjármű kötelező biztosítások példája kapcsán Versenytanács megjegyzi, hogy az eljárás alá vont által felhozott párhuzam azért kérdéses, mert az említett szolgáltatást rendkívül intenzív verseny és kampány, valamint média-támogatottság jellemzi.
137. A Versenytanács megjegyzi továbbá – mivel a piaci viszonyokat, az eljárás alá vont szerepét alapvetően enyhítő körülményként értékelte a jelen esetben – a szabályozói árcsökkentés olyan külső körülmény, amelyre az eljárás alá vontnak semmilyen ráhatása nem lehetett, szemben azzal, hogy milyen kedvezmény-struktúrát alakít ki, illetve azt milyen módon kommunikálja (ide értve azt is, hogy felhívja-e nyomatékosan a fogyasztói figyelmét változtatások lehetőségére, számolva a lehetséges fogyasztói értelmezésekkel).

IX.

Összegzés

138. A Versenytanács megállapította tehát, hogy a Magyar Telekom tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott, amikor 2011. szeptember 1. és 2012. augusztus 31. között 5%-os Energia Start, illetve 8%-os Energia Extra díjkedvezményt ígért, valamint egyes reklámeszközein meghatározott összegű éves megtakarítási lehetőséget kínált, ugyanakkor ezen kedvezményeket a vizsgált időszakban szerződött ügyfelei csak 2012. augusztus 31-ig, így a fogyasztók által racionálisan várnál rövidebb ideig, illetve kisebb mértékben érvényesíthették.
139. A Magyar Telekom fenti kereskedelmi gyakorlata alkalmas volt arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az árelőny tekintetében és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára

³⁰ C201/96., C220/98. számú európai bírósági döntések

késztesse, amelyet egyébként nem hozott volna meg, így ezen magatartással az eljárás alá vont figyelemmel az Fttv. 6. §-a (1) bekezdésének c) pontjára, megsértette az Fttv. 3. §-ának (1) bekezdését.

140. A Versenytanács a jogsértés Tpvt. 77. §-a (1) bekezdésének d) pontja alapján történő megállapításán túlmenően bírság kiszabását is indokolnak tartotta az eljárás alá vont vállalkozással szemben a Tpvt. 78. §-ának (1) bekezdése alapján, a bírság összegét a Tpvt. 78. §-a (3) bekezdésének, illetőleg a GVH Elnökének és a Versenytanács Elnökének 1/2007. számú, a bírság mértékének meghatározásával kapcsolatban kialakult versenytanácsi gyakorlatot rögzítő közleményben foglaltaknak megfelelően meghatározva.
141. A bírság összegének megállapításakor a Versenytanács a jelen döntés II. számú mellékletében megjelenített kommunikációs költségekből indult ki, figyelembe véve azt is, hogy egyes kommunikációs eszközöknek – ugyan a fogyasztók elérésének hatékony módjai – nem volt ismert költsége.
142. A magatartás súlyának (így az enyhítő és súlyosító körülmények) megítélése során a Versenytanács tekintettel volt több piaci körülményre, így arra is, hogy az eljárás alá vont jelenleg az egyetlen, a lakosság számára elérhető alternatív piaci szereplő, illetve, hogy a kedvezmény mértékek csökkenése ellenére a fogyasztók számára továbbra is kedvezőbb árakat kínál az egyetemes szolgáltatói díjaknál.
143. A GVH számára az eljárás alá vont jelenléte az érintett piacon a verseny és az ezzel összefüggő fogyasztói érdek szempontjából is fontos, a jelen versenyfelügyeleti eljárásnak sem célja, sem hatása nem lehet a piacra belépés akadályozása. Azonban attól sem lehet eltekinteni, hogy egy olyan jelentős, széles körű fogyasztói bizalmat élvező, ismert és megbízható márkákat képviselő vállalkozás, mint a Magyar Telekom, fokozott felelősséggel tartozik magatartásáért – különös tekintettel arra, hogy az érintett a piacon a fogyasztók szolgáltatóváltással kapcsolatos ismeretei, tapasztalatai szűk körűek, miközben az energia fogyasztás a háztartások kiadásainak jelentős részét teszi ki.
144. Az eljárás alá vont érvei ellenére önmagában nem lehet enyhítő körülmény sem az eljárás alá vont érintett piaci alacsony részesedése, sem a vizsgált kampány vezetőkes telefonszolgáltatási piacra gyakorolt csekély hatása,³¹ különös tekintettel arra, hogy az egyes piaci hatások egymást erősíthetik, illetve arra, hogy a hírközlési piaci verseny intenzitása miatt a csekély változások is jelentősek lehetnek. Azt sem tudta a Versenytanács – gyakorlatának megfelelően – figyelmen kívül hagyni, hogy az eljárás alá vont ellen többször folyt versenyfelügyeleti eljárás az Fttv. rendelkezéseit sértő magatartások miatt. Ugyan az érintett piacon még valóban nem állapította meg az eljárás alá vont jogsértését a Versenytanács, azonban a versenyjogi elvárások ismertek lehettek a vállalkozás számára függetlenül attól, hogy azok valamely telekommunikációs szolgáltatással, azon belül valamely innovatív piacon vagy akár SMS-játékkal kapcsolatban fogalmazódtak-e meg.
145. Nem tudta elfogadni a Versenytanács azt az eljárás alá vonti következtetést, hogy az eljárás alá vont érintett piaci alacsony részesedéséből arra lehetett következtetni, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat nem érhető el széles fogyasztói kört. A kampányok eredményessége nem azonos az elérési eredményekkel, továbbá az elért piaci részesedés, de még inkább a vizsgált időszakon belül kezdeményezett szerződéskötések száma nem

³¹ Vj/089-040/2012. számú irat szerint a gázszolgáltatást megrendelők mintegy [...] %-a tekinthető egyúttal új ügyfélnek a vezetőkes telefonszolgáltatásra vonatkozóan is.

tekinthető csekélynek tekintettel az egyetemes szolgáltatók (hagyományos) helyzetére, valamint arra, hogy 2012 áprilisától országosan kezdett el szolgáltatni az eljárás alá vont.

146. A fentiekre is tekintettel súlyosító körülményként vette a Versenytanács figyelembe
- különösen nagy súllyal, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók széles körét érte el, tekintettel a kampány eszközeinek sokszínűségére, célzottságára, valamint a kereskedelmi gyakorlat időbeli elhúzódására,
 - nagy súllyal, hogy a szolgáltató-váltás közvetlen hatással lehetett (a kedvezmény mértékek feltételei miatt) a hírközlési szolgáltatás igénybevételére is, így ezen a piacon is lehetett hatása – ugyan pl. a vezetékes telefonszolgáltatás piacán feltártak szerint³² csupán csekély mértékben – a kommunikációs gyakorlatnak,
 - nagy súllyal, hogy a GVH az elmúlt években számos versenyfelügyeleti eljárást folytatott le az eljárás alá vonttal szemben, s több alkalommal került megállapításra a fogyasztók megtévesztésének elkövetése (Vj/31/2008., Vj/3/2010., Vj/38/2011.),
 - kisebb súllyal, hogy az eljárás alá vont magatartása felróható, nem éri el az adott helyzetben általában elvárható magatartási mércét, nem felel meg a társadalom értékítéletének, a felróhatóság körében értékelve azt, hogy a honlapon és a szórólapokon történő tájékoztatás is csak a kedvezmények módosításának hatálybalépésével változott (mert az eljárás alá vonti állásponttal ellentétben az eljárás alá vontnak lett volna lehetősége ezen kommunikációs eszközöket, illetve a vonatkozó tájékoztatási gyakorlatot megváltoztani), így a vállalati döntés megszületését követően is több ezer fogyasztó kötött szerződést abban a hiszemben, hogy a reklámokban ígért mértékű árelőnyhöz juthat.
147. Enyhítő körülményként vette a Versenytanács figyelembe különösen nagy súllyal, hogy a szerződés-módosítást követően is fennáll – bár kisebb mértékben – az eljárás alá vont, mint egyetlen alternatív piaci szereplő szolgáltatásának árelőnye az egyetemes szolgáltatáshoz képest.
148. Kisebbsúlyú enyhítő körülményként vette a Versenytanács figyelembe, hogy 2012. április 1-jétől (illetve gyakorlatilag 2012. február 7-től) nem volt az ígért kedvezménynek feltétele a vezetékes telefonszolgáltatásra irányuló hűségnyilatkozat.
149. Végezetül, a fentieknek megfelelően a Versenytanács a bírságösszeget megvizsgálta abból a szempontból is, hogy az – figyelemmel az ügy összes körülményeire, a piaci viszonyokra és az eljárás alá vont több piacon is elért súlyára – kellő mértékű speciális és generális elrettentő erőt képvisel-e, illetve hogy nem haladja-e meg a Tptv.-ben meghatározott törvényi maximumot.
150. Versenytanács megjegyzi továbbá, hogy a kalkulált bírság összeg a releváns árbevételhez képest is csekély mértékű, illetve nem éri el azt az összeget³³ sem, amelyet a vezetékes

³² Vj/089-040/2012. számú irat szerint a gázszolgáltatást megrendelők mintegy [...] %-a tekinthető egyúttal új ügyfélnek a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozóan is.

³³ A Vj/089-042/2012. számú irat értelmében a vizsgált időszakban [...] új vezetékes telefonszolgáltatás előfizetője lett az eljárás alá vontnak a gázszolgáltatáshoz kapcsolódva. A jelen döntés meghozatalakor a <http://www.t-home.hu/lakossagi/telefon/dijcsomagok> című linken elérhető tájékoztatás szerint ennek a szolgáltatásnak a több feltételhez (két éves hűségnyilatkozat, több más szolgáltatás egyidejű igénybevétele) kötött legalacsonyabb díja 1150 Ft volt. Ezzel a kedvezményes (minimálisnak feltételezett) havidíjjal – egyszerűsítve – számolva az előző

telefonszolgáltatás (jelen ügyben releváns) új előfizetői egy év alatt fizethettek minimális havidíjak mellett.

X.

Egyéb kérdések

151. A bíróságot a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kell megfizetni, függetlenül attól, hogy a határozattal szemben keresetet terjesztenek-e elő.
152. A Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény 332. §-ának (2) bekezdése szerint a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya, a felperes azonban a keresetlevélben a végrehajtás felfüggesztését kérheti. A végrehajtást a kérelem elbírálásáig a Versenytanács nem foganatosíthatja.
153. A bíráságnak a GVH 10032000-01037557-00000000 számú bíráságbevételei számlája javára történő befizetésekor a közlemény rovatban feltüntetendő
- az eljárás alá vont neve,
 - a versenyfelügyeleti eljárás száma,
 - a befizetés jogcíme (bírság).
154. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 140. §-ának (1) bekezdése értelmében a végrehajtást megindító hatóság vagy a bíróság függesztheti fel a végrehajtást. A Ket. 140. §-ának (3) bekezdése szerint a végrehajtást megindító hatóság a kötelezett kérelmére kivételesen akkor függesztheti fel a végrehajtást, ha a kötelezett a felfüggesztésre okot adó, méltányolható körülményt igazolta, és a kötelezettet a végrehajtási eljárás során korábban nem sújtották eljárási bírsággal.
155. A Ket. 132. §-ának (1) bekezdése szerint a pénzfizetési kötelezettségének határidőre eleget nem tevő késedelmi pótléket köteles fizetni. A (2) bekezdés szerint a késedelmi pótlék mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.
156. A bíráság és a késedelmi pótlék meg nem fizetése esetén a GVH megindítja a határozat végrehajtását. A Versenytanács tájékoztatja a kötelezettet, hogy a Tpv. 90/A. §-ának (1) bekezdése alapján a GVH által kiszabott, teljesítési határidőben meg nem fizetett bírság (valamint a meg nem fizetett bírság után felszámítandó és meg nem fizetett késedelmi pótlék) behajtása iránt az állami adóhatóság intézkedik.
157. Az eljárást befejező döntést a Tpv. – Fttv. 27. §-ának (1) bekezdése alapján alkalmazandó – 63. §-a (2) bekezdésének a) pontja szerint a vizsgálat elrendelésétől számított három hónapon belül kell meghozni; az ügyintézési határidő azonban ugyanezen szakasz (6) bekezdése szerint indokolt esetben két alkalommal, egyenként legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A Ket. 33. §-a (3) bekezdésének c) pontja alapján a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázásához szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak

ügyfélkörtől az eljárás alá vontnak egy év alatt [...] Ft bevétele származhatott. Ugyan a kalkuláció alapját képező díj két éves elköteleződést jelent a fogyasztóknak, a jelen esetben a számítás a hűségidőre nincs tekintettel, az egy éves – eljárás alá vont számára kedvezőbb – számítási alapot a jelen ügyben a körülmények indokolják.

teljesítéséig terjedő idő (a jelen eljárásban összesen 140 nap) az ügyintézési határidőbe nem számít be. Mindezekre tekintettel az ügyintézési határidő 2013. november 6-án telik le.

158. A határozat elleni jogorvoslati jogot a Tpv. 83. §-ának (1) bekezdése biztosítja.
159. Az Fttv. 10. §-ának (3) bekezdése alapján a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a GVH jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. Az Fttv. 11. §-ának (1) bekezdése értelmében a 10. § alkalmazásában a gazdasági verseny érdemi érintettségének megállapításánál – a jogsértéssel érintett piac sajátosságainak figyelembevételével – a következő szempontok irányadóak:
- az alkalmazott kereskedelmi gyakorlat kiterjedtsége, figyelemmel különösen a kommunikáció eszközének jellegére, a jogsértéssel érintett földrajzi terület nagyságára, a jogsértéssel érintett üzletek számára, a jogsértés időtartamára vagy a jogsértéssel érintett áru mennyiségére, vagy
 - a jogsértésért felelős vállalkozás mérete a nettó árbevétel nagysága alapján.
160. A Versenytanács megállapította a GVH hatáskörének jelen ügybeni fennálltát, mivel a vizsgált kereskedelmi gyakorlat alkalmas volt a gazdasági verseny érdemi befolyásolására, tekintettel arra, hogy
- az eljárás alá vont nettó árbevételének nagysága alapján az Fttv. alkalmazása körében jelentős méretűnek minősül az eljárás alá vont [Fttv. 11. § (1) bekezdés b) pont],
 - az eljárás alá vont 2011. évben több régióra (Nyugat-Dunántúl, Dél-Dunántúl, Közép-Magyarország) kiterjedő, 2012. évben országos kiterjedtségű integrált, több kereskedelmi kommunikációs eszközt és csatornát alkalmazó kommunikációs kampányt folytatott [Fttv. 11. § (1) bekezdés a) pont].
161. A GVH illetékességét a Tpv. 46. §-a állapítja meg.

Budapest, 2013. október 29.

dr. Szoboszlai Izabella s.k.
előadó versenytanács tag

dr. Berki Ádám s.k.
versenytanács tag

dr. Ruzshtiné dr. Juhász Dorina s.k.
versenytanács tag

Mellékletek

- I. számú melléklet: A vizsgált kommunikációs eszközök kivonatolt tartalma, az érintett fogyasztói kör, illetve a kedvezmények nagyságrendje tekintetében releváns állítások kiemelésével

1. Saját honlap (<http://www.energia.telekom.hu/nyito.html>)

1.1. Saját honlap 2011. szeptember 1. és 2011. december 31. között

Elérhető kedvezmény szintek:

Kedvezmény-szint	Kedvezmény mértéke	Kik vehetik igénybe?
Energia Start kedvezmény	5% kedvezmény áramszolgáltatás** esetén és 5% kedvezmény földgázzolgáltatás esetén vagy	Azok a T-Home vezetékes hangszolgáltatással* rendelkező lakossági ügyfelek, akik a vezetékes vonalra 12 hónapos hűségidőt vállalnak
Energia Extra kedvezmény	8% kedvezmény áramszolgáltatás** esetén és 8% kedvezmény földgázzolgáltatás esetén vagy	A Telekom Kapcsolat Programban T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező lakossági ügyfelek*

* A vezetékes hangszolgáltatás létesítési helyének, illetve a kedvezményjogosultság alapját jelentő szolgáltatások létesítési helyének meg kell egyeznie az energiaszolgáltatás felhasználási helyével.

** A fenti táblázatba foglalt kedvezmény áram esetében kizárólag a mindennapszaki (A1) árszabásra vonatkozik. A vezérelt (B alap) árszabásra vonatkozóan a Magyar Telekom nem biztosít kedvezményt.

....

Számoljunk együtt!

Az alábbi példa egy Energia Extra kedvezményre jogosult T-Home lakossági ügyfél megtakarítását mutatja be.

Miskolcon élő, átlagos áram- és gázfogyasztással rendelkező felhasználó:

	Földgáz	Áram
Éves átlagos felhasználás	1 900 m ³	2 400 kWh
Éves szinten elérhető megtakarítás	16 400 Ft	4 300 Ft

Éves szinten több mint 20 000 Ft megtakarítás!

...

Az adott fogyasztási helyen elérhető kedvezményekről a szolgáltatási területen elérhető T-Pontokban és T-Partner üzleteinkben kérhet további tájékoztatást, vagy hívja a Magyar Telekom vezetékes- és mobilhálózatból díjmentesen hívható 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot.

....

Hogyan érheti el az Energia Extra kedvezmény szintet?

- Gyűjtsön meglévő T-Home szolgáltatásai után Kapcsolat pontokat a Telekom Kapcsolat Program keretében, így az összegyűjtött Kapcsolat pontok mennyiségétől függően Arany vagy Platina szintet érhet el.
- T-Home oldalon Arany vagy Platina kedvezményjogosultsági szintet elért, hűséges ügyfeleink számára biztosítjuk az Energia Extra kedvezményt egészen addig, amíg az Arany-, illetve Platina kedvezményjogosultság fennáll, ha a kedvezményjogosultság alapját jelentő szolgáltatások létesítési helye megegyezik az energiaszolgáltatás felhasználási helyével.
- Az aktuális kedvezményjogosultsági szintje felől a havi számláján, a My T-Home menüpontban, illetve telefonos ügyfélszolgálatunkon tájékozódhat.

....

Az Energia Start kedvezmény igénybevételének főbb feltételei

- Az Energia Start kedvezmény igénybevételére azok a vezetékes telefonszolgáltatással rendelkező ügyfelek jogosultak, akik az áram- és/vagy földgázszervződés megrendelésekor 12 hónapos hűségidőt vállalnak az energiaszolgáltatás felhasználásával megegyező helyen lévő vezetékes vonalukra, mely hűség időtartamának kezdete az energiaszolgáltatás nyújtásának kezdő időpontjával egyezik meg.
- Az ügyfél vezetékes vonalára vonatkozó szerződése minden egyéb kérdésben változatlan feltételekkel hatályban marad.
- A vezetékes telefonszolgáltatás szüneteltetésének vagy felfüggesztésének időszakában nem jár az energiakedvezmény.
- A vezetékes vonalra vállalt 12 hónapos hűségidő lejártát követően az ügyfél részére az energiaszolgáltatást kedvezmény nélkül nyújtjuk tovább, azonban a hűségnyilatkozat meghosszabbításával az energia kedvezményjogosultság is meghosszabbítható.
- Amennyiben az ügyfél a vezetékes vonalra vonatkozó szerződését a vállalt 12 hónapos hűségidő lejárta előtt szünteti meg, illetőleg díjtarozás vagy a vezetékes telefonszolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Magyar Telekom az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, úgy a megszűnést követően az energiaszolgáltatást kedvezmény nélkül nyújtjuk tovább, továbbá az ügyfél 8000 Ft kötbér megfizetésére kötelezett a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben meghatározottakon felül.
- Ha ügyfelünk áram-, vagy földgáz-szolgáltatásunkhoz kapcsolódó kedvezmény miatt már vállalt hűségidőt, és ezt követően a másik energiaszolgáltatásunkhoz kapcsolódó kedvezményt is igénybe kívánja venni, ezen újabb, kedvezményes díjú szolgáltatás nyújtásának megkezdésével egyidejűleg a 12 hónapos hűségidő is újraindul.

Az Energia Extra kedvezmény igénybevételének főbb feltételei

- A Telekom Kapcsolat Programban T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsági szint megléte.

....

Kedvezmény szint változás

- A kedvezményre való jogosultság változásait (bármilyen irányban) minden esetben a szerződéskötéskor hatályban lévő kedvezmény szabályzat alapján érvényesítjük (lásd Üzletszabályzat).

...

1.2. Saját honlap 2012. január 1. és 2012. augusztus 31. között

5% kedvezmény

Energia Start kedvezmény

minden T-Home előfizetőnek

Energia Extra kedvezmény 8% kedvezmény
arany vagy platina szintű T-Home előfizetőknek
Hogyan érhetem el ezeket a szinteket?

...

Számolja ki, mennyit takaríthat meg ³⁴	
Földgáz	Villamos energia
Melyik szolgáltatónak fizet jelenleg a földgázért? Kérjük, válasszon...	
Adja meg Várható Éves Fogyasztását! _____ m ³ /év	
Milyen kedvezmény szintje van Telekomos ügyfélként? Kérjük, válasszon...	
Kiszámolom	
	Honnan tudhatom?
	Honnan tudhatom?

...

Ön még nem T-Home ügyfél?

T-Home ügyfélként havi gáz- és villanyszámláját is csökkentheti, ha a Telekomot választja energiaszolgáltatónak is!

Válassza ön is a T-Home TV, internet, vagy telefon szolgáltatásait, akár egy csomagban, kedvezményekkel!

...

Igénybevételi feltételek változásai

- 2012. április 1-től változik a lakossági ügyfelek számára igénybe vehető kedvezményrendszer.
- Ügyfeleink az aktuális üzletszabályzatban rögzített feltételek mentén vehetik igénybe energiaszolgáltatásainkat.

...

2011. szeptember 1. előtt szerződött ügyfeleink elszámolási módja átalányjellegű. 2011. szeptember 1-jét követően szerződött ügyfeleinknek szerződéskötéskor választaniuk kell arról, hogy milyen elszámolási módot választanak. A választott elszámolási mód szerepel szerződésükön.

³⁴ Ez a modul 2012 áprilisától található meg a honlapon.

2. IPTV banner 2012. április 1. és 2012. július 1. között

Az otthon új energiája – áram és földgáz kedvezményes áron!

Energia Extra kedvezmény:

8% áram
 földgáz

T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az egyetemes árhoz viszonyítva

....

Válaszd energiaszolgáltatásunkat!

- Rendszeres havi megtakarítás, két kedvezmény szint
- Az alap kedvezményre minden lakossági T-Home ügyfelünk jogosult
- T-Home Arany vagy Platina ügyfeleinknek nagyobb kedvezmény érhető el
- Szolgáltatásaink az ország egész területén elérhetőek

Az energiaszolgáltatásra vonatkozó ajánlatunk 2012. április 1-jétől visszavonásig érvényes. A kedvezményes szolgáltatást meglévő vagy új T-Home lakossági ügyfeleink vehetik igénybe, amennyiben a kedvezmények igénybevételi feltételeinek megfelelnek. További részletekért és szerződéskötési feltételekért, kérjük, keresd a T-Pontokat, T-Partner üzleteket, látogass el a honlapunkra, vagy az energia.telekom.hu címre, vagy hívd a 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot.

3. Régiós sajtóhirdetés

3.1. „Energia_Lak_VEA_sajtohirdetes” fájlnevezéssel becsatolt anyag

Energia Extra kedvezmény:

áram 8%,
földgáz 8%

T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az egyetemes árhoz viszonyítva

T-Home szolgáltatások mellé

Válaszd energiaszolgáltatásunkat!

Az energiaszolgáltatásra vonatkozó ajánlatunk 2011. szeptember 1-től visszavonásig érvényes. A kedvezményes szolgáltatást meglévő vagy új T-Home lakossági ügyfeleink vehetik igénybe, amennyiben a kedvezmények igénybevételi feltételeinek megfelelnek. Az energiaszolgáltatás lakossági ügyfeleink részére csak az ország meghatározott területein érhető el. További részletekért és szerződéskötési feltételekért, kérjük, keresd a T-Pontokat, T-Partner üzleteket, látogass el a honlapunkra, vagy az energia.t-home.hu címre, vagy hívd a 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot.

3.2. „Energia_VEA_A4_Lak_12marc”, „Energia_VEA_A4_Lak_partner_12marc”, „Energia_sajtohirdetes_A4_Lak_12apr” és „Energia_sajtohirdetes_A4_Lak_12apr_partner” fájlnevezéssel becsatolt anyagok

Energia Extra kedvezmény:

8% áram
 földgáz

T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az egyetemes árhoz viszonyítva

Az otthon új energiája – áram és földgáz kedvezményes áron!

Válaszd energiaszolgáltatásunkat!

- Rendszeres havi megtakarítás, két kedvezményszint
- Az alap kedvezményre minden lakossági T-Home ügyfelünk jogosult
- T-Home Arany vagy Platina ügyfeleinknek nagyobb kedvezmény érhető el
- Szolgáltatásaink az ország egész területén elérhetőek

Az energiaszolgáltatásra vonatkozó ajánlatunk 2012. április 1-jétől visszavonásig érvényes. A kedvezményes szolgáltatást meglévő vagy új T-Home lakossági ügyfeleink vehetik igénybe, amennyiben a kedvezmények igénybevételi feltételeinek megfelelnek. További részletekért és szerződéskötési feltételekért, kérjük, keresd a T-Pontokat, T-Partner üzleteket, látogass el a honlapunkra, vagy az energia.t-home.hu címre, vagy hívd a 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot.

4. Plakát

4.1. „Energia_lepcsh_A3_11_szept_PTH1237” fájlmegnevezéssel becsatolt anyag, amely a 2011. szeptember 1. és 2012. március 31. között érvényes ajánlatot tartalmazza

Energia Extra kedvezmény:

áram 8%,

földgáz 8%

T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az egyetemes árhoz viszonyítva

T-Home szolgáltatások mellé

Válaszd energiaszolgáltatásunkat!

Az energiaszolgáltatásra vonatkozó ajánlatunk 2011. szeptember 1-től visszavonásig érvényes. A kedvezményes szolgáltatást meglévő vagy új T-Home lakossági ügyfeleink vehetik igénybe, amennyiben a kedvezmények igénybevételi feltételeinek megfelelnek. Az energiaszolgáltatás lakossági ügyfeleink részére csak az ország meghatározott területein érhető el. További részletekért és szerződéskötési feltételekért, kérjük, keresd a T-Pontokat, T-Partner üzleteket, látogass el a honlapunkra, vagy az energia.t-home.hu címre, vagy hívd a 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot.

4.2. „Energia_lepcsh_A3_12marc_PTH1463” fájlmegnevezéssel becsatolt anyag, amely a 2012. április 1. és 2012. augusztus 31. között érvényes ajánlatot tartalmazza

Energia Extra kedvezmény:

8% áram
 földgáz

T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az egyetemes árhoz viszonyítva

Az otthon új energiája – áram és földgáz kedvezményes áron!

Válaszd energiaszolgáltatásunkat!

- Rendszeres havi megtakarítás, két kedvezményszint
- Az alap kedvezményre minden lakossági T-Home ügyfelünk jogosult
- T-Home Arany vagy Platina ügyfeleinknek nagyobb kedvezmény érhető el

– Szolgáltatásaink az ország egész területén elérhetőek

Az energiaszolgáltatásra vonatkozó ajánlatunk 2012. április 1-jétől visszavonásig érvényes. A kedvezményes szolgáltatást meglévő vagy új T-Home lakossági ügyfeleink vehetik igénybe, amennyiben a kedvezmények igénybevételi feltételeinek megfelelnek. További részletekért és szerződéskötési feltételekért, kérjük, keresd a T-Pontokat, T-Partner üzleteket, látogass el a honlapunkra, vagy az energia.t-home.hu címre, vagy hívd a 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot.

5. Roll-up

5.1. „Energia_Rollup_11szept_PTH1240” fájlmegevezéssel becsatolt anyag, amely a 2011. szeptember 1. és 2012. március 31. között érvényes ajánlatot tartalmazza

Energia Extra kedvezmény:

áram 8%,

földgáz 8%

T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az egyetemes árhoz viszonyítva

Válaszd energiaszolgáltatásunkat!

A részletekért kérjük, fordulj munkatársainkhoz!

Az energiaszolgáltatásra vonatkozó ajánlatunk 2011. szeptember 1-től visszavonásig érvényes. A kedvezményes szolgáltatást meglévő vagy új T-Home lakossági ügyfeleink vehetik igénybe, amennyiben a kedvezmények igénybevételi feltételeinek megfelelnek. Az energiaszolgáltatás lakossági ügyfeleink részére csak az ország meghatározott területein érhető el. További részletekért és szerződéskötési feltételekért, kérjük, keresd a szolgáltatás helyszínein lévő T-Pontokat és T-Partner üzleteinket, látogass el a honlapunkra, vagy az energia.t-home.hu címre, vagy hívd a 1412-es lakossági vagy ügyfélszolgálati számot.

5.2. „Energia_Rollup_12marc_PTH1467” fájlmegevezéssel becsatolt anyag, amely a 2012. április 1. és 2012. augusztus 31. között érvényes ajánlatot tartalmazza

Energia Extra kedvezmény:

8% áram
 földgáz

T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az egyetemes árhoz viszonyítva

Válaszd energiaszolgáltatásunkat!

A részletekért kérjük, fordulj munkatársainkhoz!

Az energiaszolgáltatásra vonatkozó ajánlatunk 2012. április 1-jétől visszavonásig érvényes. A kedvezményes szolgáltatást meglévő vagy új T-Home lakossági ügyfeleink vehetik igénybe, amennyiben a kedvezmények igénybevételi feltételeinek megfelelnek. További részletekért és szerződéskötési feltételekért, kérjük, keresd a szolgáltatás helyszínein lévő T-Pontokat és T-Partner üzleteinket, látogass el a honlapunkra, vagy az energia.t-home.hu címre, vagy hívd a 1412-es lakossági vagy ügyfélszolgálati számot.

6. Szórólap

6.1. „Energia_POS_A5_Lak_11szept_PTH1238” fájlnevezéssel becsatolt anyag, amely a 2011. szeptember 1. és 2012. március 31. között érvényes ajánlatot tartalmazza

Energia Extra kedvezmény:

áram 8%, földgáz 8%

T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az egyetemes árhoz viszonyítva

Az otthon új energiája – áram és földgáz kedvezményes áron!

Válaszd energiaszolgáltatásunkat!

- Rendszeres havi megtakarítás, két kedvezményszint
- T-Home Arany vagy Platina ügyfeleinknek nagyobb kedvezmény
- Lakossági ügyfeleknek már Budapest valamennyi kerületében és az ország több településén, illetve azok vonzáskörzetében.

T-Home Arany és Platina ügyfeleinknek magasabb kedvezményt adunk az energiaárakból!

Kedvezményszint	Kedvezmény mértéke	Kik vehetik igénybe?
Energia Start kedvezmény	5% kedvezmény áramszolgáltatás és/vagy földgázszolgáltatás esetén	Azok a T-Home vezetékes telefonszolgáltatással* rendelkező ügyfelek, akik a vezetékes vonalra 12 hónapos hűségidőt vállalnak
Energia Extra kedvezmény	8% kedvezmény áramszolgáltatás és/vagy földgázszolgáltatás esetén	A Kapcsolat Programban T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfelek**

* A vezetékes telefonszolgáltatás létesítési helyének meg kell egyeznie az energiaszolgáltatás felhasználási helyével, valamint a Magyar Telekom Nyrt. a hozzáférést nyújtó szolgáltató.

** A kedvezményjogosultság alapját jelentő szolgáltatások létesítési helyének minden esetben meg kell egyeznie az energiaszolgáltatás felhasználási helyeivel.

Miért jársz jobban, ha minket választasz energiaszolgáltatónak?

- Az áram- és földgázdíjból már akkor is megtakarítást érhetsz el, ha az energiaszolgáltatás felhasználási helyen rendelkezel vezetékes telefonszolgáltatással, és arra 12 hónapos hűséget vállalsz.
- A Telekom Kapcsolat Programban T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsági szint elérése esetén maximális kedvezményt vehetsz igénybe.
- Áram- és földgázszolgáltatásunkra külön-külön is szerződhetsz.
- ...

Éves szinten akár 20 000 Ft megtakarítás!

Számoljunk együtt!

Az alábbi példa egy Energia Extra kedvezményre jogosult T-Home lakossági ügyfél megtakarítását mutatja be.

Miskolcon élő, átlagos áram- és gázfogyasztással rendelkező lakos:

Éves átlagos gázfelhasználás: 1 900 m³

Éves szinten elérhető megtakarítás: 16 400 Ft

Éves átlagos áramfelhasználás: 2 400 kWh

Éves szinten elérhető megtakarítás: 4 300 Ft

A fenti példa tájékoztató jellegű, egy zónaidős árszabású („A1”), lakossági áramfogyasztóra, földgáz esetén maximum 2 gyermekes felhasználóra érvényes. Az adott fogyasztási helyen elérhető kedvezményekről a szolgáltatási területen lévő T-Pontokban és T-Partner üzleteinkben kérhetsz tájékoztatást, illetve kérjük, látogass el honlapunkra, vagy hívd a Telekom vezetékes- és mobilhálózatából díjmentesen hívható 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot!

6.2. „Energia_POS_A5_Lak_11dec_PTH1429_lapozható” fájl megnevezéssel becsatolt anyag, amely a 2011. szeptember 1. és 2012. március 31. között érvényes ajánlatot tartalmazza

Energia Extra kedvezmény:

áram 8%, földgáz 8%

T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az egyetemes árhoz viszonyítva

Az otthon új energiája – áram és földgáz kedvezményes áron!

Válaszd energiaszolgáltatásunkat!

- Rendszeres havi megtakarítás, két kedvezményszint
- T-Home Arany vagy Platina ügyfeleinknek nagyobb kedvezmény
- Lakossági ügyfeleknek már Budapest valamennyi kerületében és az ország több településén, illetve azok vonzáskörzetében.

T-Home Arany és Platina ügyfeleinknek magasabb kedvezményt adunk az energiaárakból!

Kedvezményszint	Kedvezmény mértéke	Kik vehetik igénybe?
Energia Start kedvezmény	5% kedvezmény áramszolgáltatás es/vagy földgázzolgáltatás esetén	Azok a T-Home vezetékes telefonszolgáltatással* rendelkező ügyfelek, akik a vezetékes vonalra 12 hónapos hűségidőt vállalnak
Energia Extra kedvezmény	8% kedvezmény áramszolgáltatás es/vagy földgázzolgáltatás esetén	A Kapcsolat Programban T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfelek**

* A vezetékes telefonszolgáltatás létesítési helyének meg kell egyeznie az energiaszolgáltatás felhasználási helyével, valamint a Magyar Telekom Nyrt. a hozzáférést nyújtó szolgáltató.

** A kedvezményjogosultság alapját jelentő szolgáltatások létesítési helyének minden esetben meg kell egyeznie az energiaszolgáltatás felhasználási helyeivel.

Miért jársz jobban, ha minket választasz energiaszolgáltatódnak?

- Az áram- és földgázdíjból már akkor is megtakarítást érhetsz el, ha az energiaszolgáltatás felhasználási helyen rendelkezel vezetékes telefonszolgáltatással, és arra 12 hónapos hűséget vállalsz.
- A Telekom Kapcsolat Programban T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsági szint elérése esetén maximális kedvezményt vehetsz igénybe.
- Áram- és földgázzolgáltatásunkra külön-külön is szerződhetsz.

...

Éves szinten akár 20 000 Ft megtakarítás!

Számoljunk együtt!

Az alábbi példa egy Energia Extra kedvezményre jogosult T-Home lakossági ügyfél megtakarítását mutatja be.

Miskolcon élő, átlagos áram- és gázfogyasztással rendelkező lakos:

Éves átlagos gázfelhasználás: 1 900 m³

Éves szinten elérhető megtakarítás: 16 400 Ft

Éves átlagos áramfelhasználás: 2 400 kWh

Éves szinten elérhető megtakarítás: 4 300 Ft

A fenti példa tájékoztató jellegű, egy zónaidős árszabású („A1”), lakossági áramfogyasztóra, földgáz esetén maximum 2 gyermekes felhasználóra érvényes. Az adott fogyasztási helyen elérhető kedvezményekről a szolgáltatási területen lévő T-Pontokban és T-Partner üzleteinkben kérhetsz tájékoztatást, illetve kérjük, látogass el honlapunkra, vagy hívd a Telekom vezeték- és mobilhálózatából díjmentesen hívható 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot!

6.3. „Energia_POS_A5_Lak_12apr” fájlmegevezéssel becsatolt anyag, amely a 2012. április 1. és 2012. augusztus 31. között érvényes ajánlatot tartalmazza

Energia Extra kedvezmény:

8% áram
 földgáz

T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsággal rendelkező ügyfeleknek az egyetemes árhoz viszonyítva

Az otthon új energiája – áram és földgáz kedvezményes áron!

Válaszd energiaszolgáltatásunkat!

- Rendszeres havi megtakarítás, két kedvezményszint
- Az alap kedvezményre minden lakossági T-Home ügyfelünk jogosult
- T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultságú ügyfeleinknek nagyobb kedvezmény
- Szolgáltatásaink az ország egész területen elérhetőek

T-Home Arany és Platina kedvezményjogosultságú ügyfeleinknek magasabb kedvezményt adunk az energiaárakból!

...

Miért jársz jobban, ha minket választasz energiaszolgáltatódnak?

- Az áram- és földgázdíjból megtakarítást érhetsz el, ha az energiaszolgáltatás felhasználási helyen rendelkezel T-Home szolgáltatással.
- A megtakarítás mértéke függ a Telekom Kapcsolat Programban elért kiemeltségi szinttől. T-Home Arany vagy Platina kedvezményjogosultsági szint elérése esetén a maximális kedvezményre válsz jogosulttá.
- A kedvezményt az áram- és földgázszolgáltatásunkra is igénybe veheted.

...

Éves szinten akár 21 000 Ft megtakarítás!

Számoljunk együtt!

Az alábbi példa egy Energia Extra kedvezményre jogosult

T-Home lakossági ügyfél megtakarítását mutatja be.

Miskolcon élő, átlagos áram- és gázfogyasztással rendelkező lakos:

Éves átlagos gázfelhasználás: 1 900 m³

Éves szinten elérhető megtakarítás: 16 900 Ft

Éves átlagos áramfelhasználás: 2 400 kWh

Éves szinten elérhető megtakarítás: 4 040 Ft

A fenti példa tájékoztató jellegű, egy zónaidős árszabású („A1”), lakossági áramfogyasztóra, földgáz esetén maximum 2 gyermekes felhasználóra érvényes. A kedvezményekről a T-Pontokban és T-Partner üzleteinkben kérhetsz tájékoztatást, illetve kérjük, látogass el honlapunkra vagy hívd a Magyar Telekom vezeték- és mobilhálózatából díjmentes hívható 1412-es lakossági ügyfélszolgálati számot!

7. T-Home egyéni hírmondó, „HM201204_PTH10195_THome_Egyeni_A_Hirmondo_12” fájlmegevezéssel becsatolt anyag, amely a 2012. április 1. és 2012. augusztus 31. között érvényes ajánlatot tartalmazza

Áram és földgáz kedvezményes áron a Telekomtól!

Válassza a Telekomot energiaszolgáltatójaként és a vonatkozó egyetemes árhoz képest fizessen akár 8%-kal kevesebbet az áramért és a földgázért! A Telekom Energia szolgáltatás az ország egész területén elérhető!

T-Home Arany és Platina ügyfeleknek 8% kedvezmény!

Arany és Platina ügyfeleinknek magasabb kedvezményt adunk az energiaárakból!

...

8. Energia script Arany és Platina szintű ügyfelek telefonon történő megkereséséhez

...

Örülök, hogy sikerült elérnem Önt, mindenek előtt szeretnénk megköszönni, hogy hűséges előfizetőnk és szolgáltatásunkat/szolgáltatásainkat használja.

Most azért kerestük fel, mert szeretnénk felhívni figyelmét egyedülálló újdonságunkra, melynek köszönhetően Ön, mint Arany/Platina szintű ügyfelünk jogosult Energia Extra kedvezményünkre, mellyel 8%-kal csökkenheti havi gáz- és áramdíját!

A Magyar Telekom áram- és gázdíja igazodik az érintett felhasználási hely tekintetében egyetemes szolgáltatás nyújtására jogosult egyetemes szolgáltató szolgáltatási árához, így több mint ezer forintot is megtakaríthat havonta!

...

Elutasítás oka	Meggyőzés
Drágának tartja a T-Home szolgáltatásokat, le akarja mondani őket	Rendeljen minél több T-Home szolgáltatást, hogy igénybe vehesse a kedvezményeinket. Amennyiben egynél több T-Home szolgáltatással rendelkezik és egy azonosító alatt veszi igénybe őket, kedvezményeket kaphat a havidíjból, így akár több ezer forinttal alacsonyabb havidíjon juthat TV, internet vagy telefonszolgáltatáshoz. Ráadásul, ha a Telekom Kapcsolat Programunkban eléri az Arany vagy Platina szintet, energiakedvezményt kaphat, így igazán megéri szolgáltatásainkat választani!

9. Ügyfélszolgálati számon közölt információk 2011. évben: „IVR_Energia_2011” fájlmegnevezéssel becsatolt anyag

...

Amennyiben Ön a T-Home áram vagy földgázszolgáltatását választja, akkor az egyetemes szolgáltatási díjhoz igazodó áram- illetve gázdíjból százalékos kedvezményt kaphat, attól függően, hogy a felhasználás helyén rendelkezik-e T-Home telefon, internet vagy TV előfizetéssel, illetve arany vagy platina kedvezményjogosultsággal T-Home alapszinten a Kapcsolat Programunkban.

Energia Alap, Arany, illetve Platina kedvezmények igénybevételi feltétele, hogy rendelkezzen legalább egy, kedvezményre jogosító T-Home szolgáltatással és díjcsomaggal.

A legnagyobb energia kedvezményre való jogosultság ezt követően meghatározható akár a további T-Home előfizetések, akár a Kapcsolat Programban T-Home oldalon elért kedvezmény jogosultság alapján.

Így ha Ön a kedvezményre jogosító T-Home szolgáltatások egyikével rendelkezik az energia felhasználási helyen, legyen az TV, internet vagy telefon, akkor áram szolgáltatás esetén 3%-os kedvezményt kap az áramdíjból, illetve földgáz szolgáltatás esetén 5%-os kedvezményt a gázdíjból.

Abban az esetben, ha Ön a kedvezményre jogosító T-Home szolgáltatások közül kettővel is rendelkezik az energia felhasználási helyen, legyen az TV, internet vagy telefon, vagy arany szintű kedvezményjogosultsággal rendelkezik T-Home alapszinten a Kapcsolat Programban, akkor áram szolgáltatás esetén 4%-os kedvezményt kap az áramdíjból, földgáz szolgáltatás esetén pedig 6.5%-os kedvezményt a gázdíjból.

Ugyanez 3 különböző T-Home szolgáltatás és platina szint esetén 5% áram kedvezményre, illetve 8% földgáz kedvezményre való jogosultságot jelent.

...

Az energia kedvezmény mértéke a meglévő vagy új T-Home alapszolgáltatásokon kívül a Kapcsolat Programban T-Home alap szinten **elért kedvezményjogosultsági szint** alapján is meghatározható.

Minél több T-Home alapszolgáltatással rendelkezik az energia felhasználási helyen, illetve minél magasabb kedvezményjogosultsági szintet ért el T-Home oldalon a Kapcsolat Programban, annál nagyobb kedvezményt tudunk nyújtani Önnek.

...

II. számú melléklet: A vizsgált eszközök megjelenési jellemzői

Kommunikációs eszköz	Időpontja vagy időtartama	Reklámköltség
1. saját honlap	1.1. 2011.09.01.-12.31	-
	1.2. 2012.01.01.-08.31	-
2. IPTV banner	2012.04.01.-2012.07.01. között időszakosan	[...]
3. régiós sajtóhirdetés partnerek révén	3.1. és 3.2. 2012. március és április	-
4. lépcsőházi plakát	4.1. 2011. október-december	[...]
	4.2. 2012. március	[...]
5. roll-up	5.1. 2011. szeptembertől időszakosan	[...]
	5.2. 2012. március	[...]
6. szórólap	6.1. és 6.2. 2011. szeptembertől	[...]
	6.3. 2012. áprilistól	[...]
	7. T-Home egyéni hírmondó	2012. április
8. Energia script Arany és Platina szintű ügyfelek telefonon történő megkereséséhez	2011	-
9. ügyfélszolgálati számon közölt információk	2011	-
Összesen:		[...]