



GAZDASÁGI  
VERSENYHIVATAL

---

## ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

---

# GONDOLJA VÉGIG HIGGADTAN

## AZ OKOSTELEFONOK, A KÜLFÖLDI ÉS A SZOKÁSOSTÓL ELTÉRŐ BESZÉDCÉLÚ MOBILTELEFON ÉS A MOBILINTERNET HASZNÁLATÁT!

### Okostelefonok

Napjainkban szinte egymást érik a hírközlési innovációk, hetente, havonta jelennek meg új készülékek, alkalmazások, csomagok. Ami azonban az előfizetők egy széles köre számára előny, elvárás, fontos döntési szempont, az a fogyasztók egy másik köre számára felesleges vagy éppen veszélyt rejt.

Az egyik ilyen veszély és gyakori panaszforrás az ún. **szándékolatlan adatforgalmazás**: ha úgy használja valaki az internetet telefonkészülékén megfelelő mobilinternet előfizetés nélkül, hogy nem veszi észre, illetve nem tudja, hogy miért és mennyit fog fizetni.

Annak, aki okostelefonjával vagy bármely más készülékével szeretne – rendszeresen – mobilinternetezni, célszerű valamilyen **előfizetést** választania, hiszen így biztosan olcsóbban vehető igénybe a szolgáltatás és ingyenesen elérhető WIFI sincs mindenhol. A szolgáltatók többféle, különböző felhasználói igényt kielégítő csomagot kínálnak.

A szándékolatlan mobilinternetezéssel járó számlák elkerülése érdekében – amennyiben a fogyasztó pl. a telefonkészülék vásárlásakor tudja, hogy nem szeretne telefonjával internetezni, – a fogyasztónak lehetősége van az internet elérés **korlátozását** / letiltását kérni a szolgáltatójától. Van olyan szolgáltató, aki szerződéskötéskor opcionálisan – tehát nem automatikusan, hanem a fogyasztó döntésétől függően – biztosítja az internet szolgáltatást az általa kínált készülékekhez, előfizetésekhez.

**Érdeklődjön, kérdezzen, olvasson utána** – a mobilszolgáltatók nem csak az innovációban és a szolgáltatási csomagokban versenyeznek, hanem a tájékoztatásban is. Mindhárom hazai mobiltelefon-szolgáltató honlapján és egyéb kiadványaiban számtalan információ, jó tanács, tájékoztatás található.

A készülékek okosak ugyan, de nem ismerhetik az Ön igényeit, elvárásait, felhasználói szokásait – Önnek kell döntenie.

Fontos azt is hangsúlyozni, hogy amennyiben szándékolatlan adatforgalmazásra kerül sor, a fogyasztó mindig élhet panasszal, **díjreklamációval** a szolgáltatója felé, hiszen joga van számlázási és forgalmazási adatainak részletes megismerésére. Az ágazat felügyeletét a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság látja el, így oda minden előfizető fordulhat jelzéssel valamely távközlési probléma esetén, azonban a szolgáltató ügyfélszolgálatával, az előfizetői számlapanaszok kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

## Telefonálás külföldre és külföldről

Ma már szinte bárhol a világon telefonálhatunk, „barangolhatunk” (*roaming*) mobilkészülékünkkel, ha a hazai szolgáltatóknak van ún. roaming-szerződése az adott ország valamely szolgáltatójával. Az esetleges kellemetlen meglepetés elkerülése érdekében azonban célszerű még a külföldi – hanghívás, üzenetküldés vagy internet – használat előtt tájékozódni a különböző tarifákról, valamint arról, hogy hol, melyik hálózatot érdemes választani.

Figyelnünk kell azonban arra is, hogy „barangoláskor”, tehát külföldi hálózat használatakor a ***hívásfogadásért is fizetnünk kell.***

Az Európai Unió országaiban a „barangolást” rendelet egységesíti és egyszerűsíti. A szabályozás értelmében a mobilszolgáltatók:

- *roaming-díjai* maximáltak,
- kötelesek ún. eurotarifát kínálni,
- kötelesek az ügyfeleket – bármely uniós tagállamba való belépéskor – ingyenes SMS-ben tájékoztatni a díjakról,
- kötelesek ingyenes telefonszámon tájékoztatást nyújtani az adott tagállam valamennyi mobilhálózatában érvényes díjakról.

A rendelet értelemszerűen nem érinti az unión kívüli roamingolás költségeit, illetve nem vonatkozik arra az esetre sem, amikor valaki a saját hálózatából telefonál külföldre. A „roamingolást” ugyanis meg kell különböztetni a ***külföldre irányuló hívásoktól***, hiszen az utóbbi esetben a saját szolgáltatónk hálózatát használjuk alapvetően – a szolgáltató által meghatározott díjért.

Külföldi hálózatok használatának egyik speciális esete a ***szándékolatlan roaming***. Az országhatár mellett (azaz a hálózatok találkozásánál) ugyanis előfordulhat, hogy a mobiltelefon a külföldi szolgáltató hálózatára vált át, mert a külföldi szolgáltató jele erősebb vagy a saját szolgáltatónk hálózatának lefedettsége nem teljes. A szándékolatlan roaming úgy kerülhető el, ha a telefonunkon a kézi hálózatválasztást (és persze a saját szolgáltatónk) jelöljük ki.

## Emelt díjas szolgáltatások

A fogyasztók széles köre ismeri ugyan az emelt díjas távközlési szolgáltatásokat, sőt, általában a szolgáltatók is megfelelően tájékoztatnak a díjakról, mégis érheti meglepetés a nem kellően körültekintően eljáró telefonálókat.

A leggyakoribb csapdahelyzetek között érdemes kiemelni a „***betelefonálás***” televíziós kvíz- vagy jósműsorokat, a különböző, csak emelt díjas számon elérhető ***munkaközvetítőket*** vagy termékértékesítőket, illetve a különböző – gyermekek, fiatalok számára vonzó, internetes nyereményjátékokon való regisztrációval akár szándékolatlanul is elérhető – előfizetéses ***tartalomszolgáltatásokat*** (letölthető csengőhangok, háttérképek).

A fenti szolgáltatások esetében hangsúlyozni kell, hogy ***ha valaki igénybe veszi ezen szolgáltatásokat, még abban az esetben is fizetni kell érte a mobilszolgáltatónak, ha végül nem is kerül be a műsorba***, ha nem kap munkát vagy hitelt, illetve ha a mobiltelefonja nem is alkalmas a háttérkép letöltésére. Az ilyen követelések csak bíróság előtt vitathatóak.

Ne késlekedjen ilyenkor, szakítsa meg a hívást, mondja le a tartalomszolgáltatást!

Nagyon fontos, hogy bármely előfizető kérheti – díjmentesen – a kimenő és bejövő emelt díjas szolgáltatások (hanghívás, SMS, MMS) **letiltását**, illetve a tiltás feloldását. Aki tudja magáról vagy bármely családtagjáról, hogy beleeshet a fenti csapdahelyzetekbe, annak célszerű az emelt díjas szolgáltatásokat korlátoznia a távközlési szolgáltatójánál.

### **Különleges számok**

A „**kékszámok**” (06-40-....) vagy osztott díjas szolgáltatás fogalmát is sokan ismerik, nem biztos azonban, hogy mindenki számára a legkedvezőbb megoldás, ha ezen a számon hívja a számot használó vállalkozást.

Az ún. osztott díjas (tehát a hívó és a hívott fél által is finanszírozott) hívás díja független a hívott és a hívó fél földrajzi helyétől. A hívott és a hívó fél is a saját szolgáltatója által megállapított díjat fizeti, amelynek mértéke függhet attól, hogy a hívást milyen (helyhez kötött, mobil vagy nemzetközi) hálózathoz kezdeményezték. Ezért tehát mielőtt pl. mobilhálózathoz hívná valaki egy „kékszámot”, érdemes a mobilszolgáltatója tarifáját megnéznie.

A felesleges többletköltségek elkerülése érdekében, kérjük mérje fel az igényeit, lehetőségeit és tájékozódjon a szolgáltatójánál!