

## A Hírközlési Érdekegyeztető Tanács Ajánlása

elektronikus hírközlési szolgáltatások, az ügyintézés és a kommunikáció fogyatékos végfelhasználók számára történő akadálymentesítésére vonatkozóan

**A Hírközlési Érdekegyeztető Tanács (a továbbiakban: HÉT), felismerve a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának fontosságát és elismerve, hogy ebben lényeges szerepük van az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak a szolgáltatásaik, az ügyintézés és a kommunikáció akadálymentesítése által, hogy a fogyatékos személyek a többi végfelhasználóval egyenlő eséllyel férhessenek hozzá elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz, ennek biztosításához való hozzájárulás érdekében az alábbi ajánlást fogalmazza meg:**

### 1. Az ajánlás célja, jogi kötőereje

Jelen ajánlás elsődleges célja, hogy iránymutatásul szolgáljon az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára ahhoz, hogy miként járuljanak hozzá a fogyatékos végfelhasználók egyenlő esélyű hozzáféréseinek magyarországi megvalósulásához.

Az ajánlás nem minősül jogszabálynak, kötelező erővel nem rendelkezik, ugyanakkor a HÉT tagjai vállalják, hogy tevékenységük során az abban foglaltakat figyelembe veszik. Az ajánlás a szolgáltatók tevékenysége, önkéntes jogkövetése tekintetében orientáló szerepet tölt be.

### 2. Fogalom-meghatározások

Ennek az Ajánlásnak az alkalmazásában:

- A. *Fogyatékos személy*: jelen dokumentum az érintett végfelhasználók fogalmát a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvénnyel összhangban határozza meg. Ennek megfelelően, fogyatékos személy az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.<sup>1</sup>
- B. *Elektronikus hírközlési szolgáltatás*: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért - jellemzően díjazás ellenében - nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja
  - a) az internet-hozzáférési szolgáltatást;
  - b) a személyközi hírközlési szolgáltatást; és
  - c) a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti szolgáltatást és a műsorterjesztésre használt átviteli szolgáltatást is.
- C. *Elektronikus hírközlési szolgáltató*: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Az érintett végfelhasználókra az esetben utal a dokumentum eltérő módon (pl. fogyatékossgal élő személyek), amennyiben egy hivatkozott jogszabálysövegben az eltérő szóhasználat szerepel.

<sup>2</sup> Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek (Eht.) megfelelően.

- D. *Elektronikus hírközlő végberendezés*: a hálózati végponton vezetékes vagy vezeték nélküli módon közvetlenül vagy közvetve kapcsolódó eszköz, amelynek célja információk küldése, feldolgozása vagy fogadása, beleértve a műholdas földi állomások berendezéseit is.<sup>3</sup>
- E. *Fogyasztó*: az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.<sup>4</sup>
- F. *Végfelhasználó*: olyan felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot.<sup>5</sup>
- G. *Hatóság*: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.
- H. *Mikrovállalkozás*: olyan 10 főnél kevesebb személyt foglalkoztató vállalkozás, amely éves árbevétele nem haladja meg a 2 millió EUR-t vagy éves mérlegfőösszege nem haladja meg a 2 millió EUR-t.<sup>6</sup>
- I. *Érzékenyítő (felkészítő) tréning*: olyan módszertani eszközökkel megtervezett és megvalósított, a felnőttképzés eszköztárát és a tapasztalati tanulás módszerét ötvöző képzés, mely konkrét, a résztvevők munkavégzése során hasznosítható tudást, ismereteket és tapasztalatokat ad a fogyatékos személyek, végfelhasználók speciális igényeiről, képességeiről, az infokommunikációs akadálymentesítés szempontjából releváns szükségleteikről és az akadálymentes kommunikációhoz / információszerzéshez használt eszközeikről, miközben célja a fogyatékos emberekkel kapcsolatos előítéletek csökkentése, a téves sztereotípiák lebontása és a résztvevők attitűdjének pozitív irányú formálása. A tréning formáját, módját a szolgáltató saját hatáskörben választja meg, amelybe nem kötelező jelleggel beletartozhat, hogy a tréning gyakorlati tapasztalatot biztosítson a tréningen résztvevőknek érintett fogyatékos személyek, azaz tapasztalati szakértők bevonásával.
- J. *Egyenlő esélyű hozzáférés*<sup>7</sup>:  
a szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,  
az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók,  
az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes

<sup>3</sup> Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek (Eht.) megfelelően.

<sup>4</sup> Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek (Eht.) megfelelően.

<sup>5</sup> Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek (Eht.) megfelelően.

<sup>6</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről szóló 2019/882 Irányelvével (2019. április 17.) összhangban.

<sup>7</sup> A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.) szerint.

- K. *Mobilalkalmazás*: olyan, jellemzően lakossági előfizetők részére kifejlesztett szoftveralkalmazás, amelyet a lakossági előfizetők számára nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató tervezett meg és fejlesztett ki saját hatáskörben, illetve amelyet nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató megbízásából terveztek meg és fejlesztettek ki a nyilvánosság által mobil eszközön, például okostelefonon és tableten való felhasználásra. Nem minősülnek mobilalkalmazásnak az említett eszközöket vezérlő szoftverek (mobil operációs rendszerek), illetve a hardverek.
- L. *Honlap*: az elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató publikus honlapjának lakossági előfizetők részére kifejlesztett és fenntartott nyilvános oldalai.
- M. *E-kereskedelmi szolgáltatások*: távolról, honlapokon és mobileszköz-alapú szolgáltatásokon keresztül, elektronikus úton, valamint a fogyasztó egyéni kérelmére, a fogyasztói szerződés megkötése céljából nyújtott szolgáltatások.
- N. *Érzelhetőség*: az információkat és a felhasználói felület elemeit a felhasználók számára érzelhető módokon kell megjeleníteni.
- O. *Kezelhetőség*: a felhasználói felület elemeinek és a navigálási funkcióknak jól kezelhetőnek kell lenniük
- P. *Érthetőség*: a megjelenített információknak és a felhasználói felület működésének érthetőnek kell lenniük.
- Q. *Stabilitás*: a tartalmaknak kellően stabilnak kell lenniük ahhoz, hogy számos különböző közvetítő eszközzel – többek között támogató-segítő eszközökkel és technológiákkal – megbízhatóan értelmezhetőek legyenek.
- R. Ez az Ajánlás nem vonatkozik a honlapok és mobilalkalmazások következő tartalmaira:
- a) 2025. június 28. előtt közzétett, előzetesen rögzített időalapú média;
  - b) 2025. június 28. előtt irodai fájlformátumban közzétett tartalmak;
  - c) online térképek és térképszolgáltatások feltéve, hogy a navigációs célra szánt térképek esetében az alapvető információkat akadálymentes digitális formában bocsátják rendelkezésre;
  - d) harmadik fél tulajdonát képező olyan tartalmak, amelyeket nem az érintett gazdasági szereplő finanszírozott vagy fejlesztett ki, és nem tartoznak annak ellenőrzése alá;
  - e) olyan honlapok és mobilalkalmazások tartalmi, amelyek archívnek minősülnek, azaz csak olyan tartalmakat foglalnak magukban, amelyeket 2025. június 28. után nem frissítenek vagy nem szerkesztenek.<sup>8</sup>

Nem vonatkozik ez az Ajánlást továbbá a lakossági előfizetők számára nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató Honlapján, Mobilalkalmazásán keresztül folytatott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásra irányuló tevékenységre (pl. webshop).<sup>9</sup>

Nem tárgya jelen Ajánlásnak az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való

<sup>8</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről szóló 2019/882 Irányelvével (2019. április 17.) összhangban.

<sup>9</sup> Erre kizárólag az Európai Parlament és a Tanács (EU) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről szóló 2019/882 Irányelvével (2019. április 17.) alkalmazandó.

megfelelés érdekében a 2020. évi LXXXV. törvénnyel módosított és 2020. december 21. napjától hatályos 2003. évi C. törvényben előírt, akadálymentesítéssel kapcsolatos jogszabályi előírásoknak való megfelelés.

### 3. A vonatkozó jogszabályi háttér

A fogyatékos emberek alapvető jogaival kapcsolatos rendelkezéseket az Egyesült Nemzetek Szervezetének a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezménye<sup>10</sup> (ENSZ Egyezmény), valamint az Európai Unió Alapjogi Chartája<sup>11</sup> tartalmazza. Az ENSZ Egyezmény kimondja<sup>12</sup>, hogy "a részes államok megfelelő intézkedéseket tesznek, hogy másokkal azonos alapon biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek számára a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz – beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket – való hozzáférést." Az Alapjogi Charta szerint az Európai Unió elismeri és tiszteletben tartja a fogyatékkal élő személyek jogát az önállóságuk, társadalmi és foglalkozási beilleszkedésük, valamint a közösség életében való részvételük biztosítását célzó intézkedésekre."<sup>13</sup>

Az „Európai fogyatékossgügyi stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt” című, 2010. november 15-i bizottsági közlemény az ENSZ Egyezményre épül, célja pedig a fogyatékos személyek egyenlő alapon való társadalmi szerepvállalását akadályozó korlátok megszüntetése. A stratégia intézkedéseket határoz meg számos kiemelt területre, többek között a fogyatékossgal élő személyeknek az információs és kommunikációs technológiákhoz és rendszerekhez való hozzáféréseire vonatkozóan, és célja a termékekhez és szolgáltatásokhoz (beleértve a közszolgáltatásokat) való hozzáférés és támogató-segítő eszközök biztosítása a fogyatékos személyek számára.

Az „Európai fogyatékossgügyi stratégia 2021 – 2030: a korábbi időszakra szóló stratégia eredményeire épül, amely annak megerősítése és kibővítése révén továbbra is a fogyatékossgal élő személyek által tapasztalt akadályok megszüntetésére törekszik, valamint az új uniós stratégia összhangban van az ENSZ 2030-ig tartó időszakra vonatkozó fenntartható fejlesztési menetrendjével és fenntartható fejlődési céljaival.<sup>14</sup>

Kifejezetten az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó a fogyatékos felhasználók jogaival, a kapcsolódó tagállami, illetve szabályozói kötelezettségekkel kapcsolatos szabályokat korábban a Keretirányelv<sup>15</sup> és az Egyetemes szolgáltatásokról szóló irányelv<sup>16</sup> az ezeket felülvizsgáló Unió polgárok jogai irányelv<sup>17</sup> tartalmazott. Ezeket az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és ennek végrehajtási rendeleteiben ültették át a nemzeti jogba.

A Keretirányelv kimondta, hogy fontos, hogy „a nemzeti szabályozó hatóságok ösztönözzék a fogyatékkal élő felhasználók elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek megkönnyítése érdekében a hálózatüzemeltetők és a végberendezés- gyártók közötti együttműködést”<sup>18</sup>, a digitális televíziózáshoz használt fogyasztói berendezések vonatkozásában.

<sup>10</sup> Convention on the Rights of Persons with Disabilities- az Egyesült Nemzetek keretében 2006. december 13-án, New Yorkban elfogadott, a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény, kihirdette: 2007. évi XCII. törvény

<sup>11</sup> Az Európai Unió Hivatalos Lapja 2012/C 326/02

<sup>12</sup> 9. pont

<sup>13</sup> 26. Cikk

<sup>14</sup> <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=hu>

<sup>15</sup> Az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló, 2002. március 7-i 2002/21/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv [Keretirányelv] HL L 108., 2002.4.24. 33. o.

<sup>16</sup> A 2002/22/EK irányelv [Egyetemes szolgáltatási irányelv] HL L 108., 2002.4.24. 51. o.

<sup>17</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2009/136/EK irányelve (2009. november 25.) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról 2009.12.18. HL L337/11

<sup>18</sup> (8) preambulum bekezdés

A Keretirányelv alapján „a nemzeti szabályozó hatóságok a hatékony versenynek az elektronikus hírközlő hálózatok, az elektronikus hírközlési szolgáltatások, a kapcsolódó eszközök és szolgáltatások nyújtása terén történő előmozdítását szolgáló feladatkörükön belül – egyebek közt - biztosítják, hogy a felhasználók, köztük a fogyatékkal élő felhasználók a választék, az ár és a minőség tekintetében maximális előnyhöz jussanak.”<sup>19</sup> Az e célt szolgáló intézkedéseknek ésszerűnek és a célokkal arányosnak kell lenniük.

Az Egyetemes szolgáltatási irányelv a nemzeti szabályozó hatóságok lehetőségei, feladatai közé sorolta a következőket: „Egyedi intézkedéseket tehetnek a nemzeti feltételeknek megfelelően, hogy a fogyatékkal élő végfelhasználók is élhessenek a végfelhasználók többsége számára rendelkezésre álló szolgáltatók közti választási lehetőséggel”<sup>20</sup>. Az irányelv 23a. cikke dedikáltan rendelkezett az egyenértékű hozzáférés és választék biztosítása fogyatékkal élő végfelhasználók részére történő elősegítésének tagállami feladatáról. Ennek alapján „a tagállamok lehetővé teszik az érintett nemzeti szabályozóhatóságok részére, hogy adott esetben az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások által teljesítendő követelményeket határozzanak meg annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő végfelhasználók:

- a) azonos színvonalú elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz férhessenek hozzá, mint a végfelhasználók többsége; valamint
- b) a végfelhasználók többsége által elérhető vállalkozások és szolgáltatások közül választhassanak.”

Továbbá szólt arról, hogy „a tagállamoknak ösztönözniük kell, hogy a szükséges szolgáltatásokat és funkciókat nyújtó végberendezések rendelkezésre álljanak a fogyatékkal élő végfelhasználók számára.”<sup>21</sup> „Annak biztosítása érdekében, hogy a végfelhasználók, ideértve a fogyatékkal élőket átfogó, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát és naprakész információhoz juthassanak hozzá mind az internet-hozzáférési szolgáltatások és mind a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatások tekintetében, a nemzeti szabályozó hatóságok meghatározhatják többek között a mérendő szolgáltatásminőségi paramétereket, valamint a közzéteendő információ tartalmát, formáját és közzétételének módját”.<sup>22</sup> Az irányelv rendelkezett arról, hogy „a tagállamok biztosítják, hogy a fogyatékkal élő végfelhasználók segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférése a többi végfelhasználóéval egyenértékű legyen, valamint hogy a fogyatékkal élő végfelhasználók más tagállamban történő utazásuk során is hozzá tudjanak férni a segélyhívó szolgáltatásokhoz.”<sup>23</sup> „A tagállamok szükség szerint gondoskodnak arról, hogy a nemzeti szabályozó hatóságok tevékenységük során figyelembe vegyék a végfelhasználók, fogyasztók (ideértve különösen a fogyatékkal élő fogyasztókat), a gyártók és az elektronikus hírközlő hálózatokat üzemeltető és/vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások álláspontját a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó valamennyi végfelhasználói és fogyasztói joggal kapcsolatos kérdésben, különösen abban az esetben, ha ezek jelentős hatást gyakorolnak a piacra.”<sup>24</sup> 2018. december 17-én lépett hatályba az előbb ismertetett szabályrendszer felváltó az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1972 irányelve (2018. december 11.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról, amelynek nemzeti jogba történő átültetésére a tagállamoknak a hatályba lépéstől számítottan két év állt rendelkezésre. A Kódex amellet, hogy lényegében változatlanul hagyta az idézett korábbi irányelvi rendelkezéseket a hangszolgáltatások

<sup>19</sup> 8. Cikk (2) bekezdés a, pont.

<sup>20</sup> 7. Cikk (2)

<sup>21</sup> Ennek megfelelően az Eht. 79. § (1) alapján az Európai Bizottság által meghatározott rádióberendezés-osztályok és kategóriák akkor hozhatók forgalomba, forgalmazhatók vagy helyezhetők üzembe, ha teljesítik az Európai Bizottság által meghatározott együttműködési képességre, csalás elleni védettségre, az előfizetők és felhasználók magánszférájának védelmére, a fogyatékkal élők hozzáféréseinek biztosítására és a segélyhívó szolgálatok elérésének támogatására vonatkozó követelményeket.

<sup>22</sup> 22. Cikk (2) bekezdése illetve Eht. 139. §

<sup>23</sup> 26. Cikk (4) bekezdése. Az Eht. ezeket az elektronikus hírközlésért felelős miniszter feladat és hatáskörébe utalja (5. § 1) a-b)

<sup>24</sup> 33. Cikk (1) bekezdése

fogalmát a technológiai fejlődés által indokolt kiigazításon túlmenően úgy pontosítja, hogy egyértelművé teszi, azok a kifejezetten a fogyatékossgal élő végfelhasználók részére szánt, szöveges vagy teljeskörű beszélgetési szolgáltatásokat nyújtó kommunikációs eszközöket is magukban foglalják. További legfontosabb újdonságai, hogy a megfizethető egyetemes szolgáltatás nyújtását célzó rendelkezések körében felhatalmazza a tagállamokat, hogy szükség szerint gondoskodjanak arról, hogy biztosított legyen a támogatás a fogyatékossgal élő fogyasztók számára, illetve adott esetben más különleges intézkedések szülessenek annak érdekében, hogy a kapcsolódó végberendezések, továbbá az egyenértékű hozzáférést elősegítő meghatározott berendezések és szolgáltatások – beleértve szükség esetén a teljeskörű beszélgetési szolgáltatásokat és a közvetítő szolgáltatásokat is – elérhető és megfizethető legyenek. Továbbá, a szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási és átláthatósági követelményeket kiegészíti azzal, hogy a tájékoztatást a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára kérésre akadálymentes formátumban is rendelkezésre kell majd bocsátani és kifejezett tájékoztatási követelmény lesz az információ arról, hogy a termékek és szolgáltatások milyen mértékben felelnek meg a fogyatékossgal élő végfelhasználók igényeinek.

Ennek megfelelően az Eht. és idevágó végrehajtási rendeletei a következőképpen rendelkeznek: A törvény alapvető céljai között szerepel meghatározott társadalmi csoportok, különösen a fogyatékossgal élő személyek, az időskorú és szociális szempontból rászoruló felhasználók igényeinek fokozott figyelembevétele, különös tekintettel arra, hogy e személyek elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz való hozzáférést megkönnyítő végberendezéseket biztosítsanak, valamint, hogy a végfelhasználók részére megfelelő választék és egyenértékű hozzáférés álljon rendelkezésre.<sup>25</sup>

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az ún. előzetes tájékoztatást a fogyatékossgal élő előfizetők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is köteles térítésmentesen rendelkezésre bocsátani.<sup>26</sup> Az előzetes tájékoztatásban és a szolgáltató általános szerződési feltételeiben internet-hozzáférés szolgáltatás és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén ismertetni kell a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részleteit és az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségét.<sup>27</sup>

Az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltató a szolgáltatás minőségére vonatkozó információkat úgy köteles rendszeresen közzétenni, hogy az előfizetők – akik közé bele kell érteni a fogyatékossgal élő személyeket is - átfogó, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.<sup>28</sup> Továbbá e szolgáltatásokat nyújtó minden szolgáltató köteles az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében szolgáltatásaik jellemzőiről az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendeletben (Eszr.) meghatározott információkat, az ott meghatározott esetben, meghatározott gyakorisággal frissítve, világos, géppel olvasható, összehasonlításra alkalmas módon közzétenni, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára akadálymentes formátumban is.<sup>29</sup>

Az egyetemes szolgáltatás nyújtására kijelölt szolgáltatónak az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet szerint az ellátási területén előfizetői szerződés alapján köteles biztosítani a megfizethető árú egyetemes szolgáltatás igénybevételét az alacsony jövedelmű fogyasztó vagy a különleges szociális

<sup>25</sup> Eht. 2. § d)

<sup>26</sup> Eht. 129. § (1a) 2021. június 30-tól alkalmazandó.

<sup>27</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Eszr.) 5. § (4) l) és 10. § (6) i) 2021. június 30-tól alkalmazandó.

<sup>28</sup> Eht. 139. § 2021. június 30-tól alkalmazandó.

<sup>29</sup> Eht. 144. § (8). A részletszabályokat az Eszr. 29. § (1) tartalmazza. 2021. június 30-tól alkalmazandó.

helyzetű fogyasztó számára.<sup>30</sup> Különleges szociális helyzetű fogyasztónak azt a természetes személyt kell tekinteni, aki, vagy akinek háztartásában élő személy a fogyatékosági támogatásban részesülő személy vagy a vakok személyi járadékában részesülő személy.<sup>31</sup> Az egyetemes szolgáltatónak továbbá a rendeletben meghatározott esetekben és módon gondoskodni kell arról, hogy a fogyatékossgal élő fogyasztók részére a kapcsolódó végberendezések, továbbá az akadálymentes hozzáférést elősegítő berendezések és szolgáltatások elérhető és megfizethetők legyenek.<sup>32</sup> Ezt a törvényi rendelkezést a rendelet úgy konkretizálja, hogy ha az NMHH Elnöke a rendelet szerinti vizsgálatok eredményeként megállapítja, hogy az egyenértékű hozzáférést elősegítő meghatározott berendezések és szolgáltatások - beleértve szükség esetén a teljes körű beszélgetési szolgáltatásokat és a közvetítő szolgáltatásokat is - elérhetősége vagy megfizethetősége a kijelölt valamely egyetemes szolgáltató esetében nem biztosított, akkor a fogyatékossgal élő fogyasztókkal kapcsolatos támogatási rendszer kidolgozása érdekében tájékoztatja a jogalkotásra jogosult szervet.<sup>33</sup>

Az Európai Parlament és a Tanács 2019 tavaszán fogadta el a termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés követelményeire vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről szóló irányelvet („Accessibility Act”)<sup>34</sup>. A jogszabály célja, hogy a tagállamok törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseinek közelítése révén és bizonyos hozzáférhető termékek és szolgáltatások szabad mozgásának akadályait felszámolva hozzájáruljon a belső piac megfelelő működéséhez, és ezáltal növelje a hozzáférhető termékek és szolgáltatások választékát a belső piacon. Az irányelvben felsorolt minden terméknek és szolgáltatásnak meg kell felelnie a meghatározott hozzáférhetőségi követelményeknek. Ez az irányelv harmonizálja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra és a kapcsolódó termékekre vonatkozó akadálymentességi követelményeket, és kiegészíti az (EU) 2018/1972 irányelvet, amely követelményeket határoz meg a fogyatékossgal élő végfelhasználók részére biztosítandó egyenértékű hozzáférésre és választékra vonatkozóan. Az Irányelv a fent ismertetett nemzetközi egyezmények célkitűzéseinek és alapelveinek elismerése mellett figyelembe veszi az arányosság és a „gondolkozz először kicsiben” elveit is. Az arányosság érdekében ezért elismeri, hogy a hozzáférhetőségi követelményeket a gazdasági szereplők és a tagállamok számára legkevésbé megterhelő módon kell bevezetni, elsősorban a követelmények alkalmazási körébe tartozó termékek és szolgáltatások átgondolt kiválasztásával, továbbá a követelményeket olyan mértékben kell alkalmazni, hogy ne rójanak aránytalan terheket az érintett gazdasági szereplőre, vagy csak olyan mértékben, hogy ne legyen szükséges a termékek és a szolgáltatások olyan mértékű jelentős módosítása, amely alapvető módosulásnak minősül.<sup>35</sup> Másrészt, ezzel az elvvel összhangban fő szabály szerint úgy rendelkezik, hogy az előírásokat az irányelv hatálybalépésétől számított hosszabb idő, nevezetesen hat évet követően kell majd az érintett termékekre és szolgáltatásokra alkalmazni. A „gondolkozz először kicsiben” elvét követve leszögezi, hogy figyelembe kell vennie az adminisztratív terheket, amelyekkel a kis- és középvállalkozások (kkv-k) szembesülnek. Könnyen teljesíthető szabályokat kell megállapítani a megfelelőségértékelés tekintetében, és általános kivételek és eltérések helyett védzáradékokról kell rendelkeznie ezen vállalkozások esetében. Következésképpen a legmegfelelőbb megfelelőségértékelési eljárások kiválasztási és végrehajtási szabályainak megállapításakor

<sup>30</sup> az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet 18. §

<sup>31</sup> 4. melléklet a 19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelethez

<sup>32</sup> Eht. 117. § (6)

<sup>33</sup> az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet 43. §

<sup>34</sup> az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 Irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről

<sup>35</sup> 64- 66 preambulum bekezdések. Az aránytalan terhet jelentő intézkedések alatt olyan intézkedések értendők, amelyek további túlzott szervezési vagy pénzügyi terhet rónának a gazdasági szereplőre, figyelembe véve azt is, hogy az irányelv szerinti kritériumok alapján az intézkedések várhatóan milyen haszonnal járnának a fogyatékossgal élő személyek számára. Kizárólag jogos indokok vehetők figyelembe annak értékelése során, hogy az akadálymentességi követelményeket milyen mértékben nem lehet teljesíteni amiatt, hogy azok aránytalan terhet jelentenének. A prioritás, az idő és az ismeretek hiányát nem lehet jogos indoknak tekinteni.

figyelembe kell venni a kkv-k helyzetét, és az akadálymentességi követelményeknek való megfelelés értékelésének kötelezettségét olyan mértékűre kell korlátozni, hogy az ne rójon aránytalan terheket a kkv-kra. Ezen túlmenően a piacfelügyeleti hatóságoknak a vállalkozások méretével és a kis sorozatban vagy nem sorozatban történő termeléssel arányos módon kell eljárniuk, anélkül, hogy szükségtelen akadályokat teremtenének a kkv-k számára, illetve veszélyeztetnék a közérdek védelmét. Ugyanakkor, a mikrovállalkozásokat korlátozott emberi erőforrásaik, csekély éves árbevételük vagy behatárolt éves mérlegük megkülönböztetik minden egyéb vállalkozástól. Az akadálymentességi követelmények teljesítése miatt a mikrovállalkozásokra háruló teher ezért általánosságban pénzügyi és emberi erőforrásaik nagyobb részét emészti fel, mint más vállalkozások esetében, és nagyobb a valószínűsége annak, hogy a költségek aránytalan hányadát teszi ki. A mikrovállalkozások esetében a költségek jelentős hányadát teszi ki az ahhoz szükséges dokumentáció és nyilvántartás elkészítése és megőrzése, hogy bizonyítani tudják az uniós jogszabályokban meghatározott különböző követelmények teljesítését. Noha az ezen irányelv hatálya alá tartozó minden gazdasági szereplőnek képesnek kell lennie értékelni az ezen irányelv szerinti akadálymentességi követelményeknek való megfelelés arányosságát, és csak annyiban megfelelnie e követelményeknek, amennyiben azok nem aránytalanok, ilyen értékelés előírása a szolgáltatásokat nyújtó mikrovállalkozásokra önmagában aránytalan terhet róna rájuk. Ezért helyénvaló, hogy az irányelv szerinti követelmények és kötelezettségek ne legyenek alkalmazandók az ezen irányelv hatálya alá tartozó szolgáltatásokat nyújtó mikrovállalkozásokra.<sup>36</sup> Magyarországon a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (Hatóság) látja el az elektronikus hírközlés szabályozási és felügyeleti, illetve a média felügyeleti feladatait.

Az Eht-ben biztosított felhatalmazások alapján a fenti körben a Hatóság a következő jogosítványokkal rendelkezik:

A Hatóság a Kormány által (...) meghatározott politikák és programok alapján biztosítja, hogy a fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek a többi felhasználó számára biztosítottal azonos szinten férhessenek hozzá elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz, különösen a nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatáshoz.<sup>37</sup>

A Hatóság határozatában átlátható működést biztosító kötelezettségeket írhat elő a nagykereskedelmi szolgáltatási piacokon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató számára összekapcsolással, valamint hozzáféréssel kapcsolatban, és előírhatja a szolgáltató számára meghatározott információk, így különösen (...)d) a fogyatékos-sággal élő végfelhasználók egyenértékű hozzáféréseinek biztosítása érdekében hozott intézkedésekre vonatkozó információk összehasonlítható, megfelelő és naprakész közzétételét.<sup>38</sup>

Az Eht. alapján továbbá az elektronikus hírközlésért felelős miniszter feladata

- a) annak biztosítása, hogy a lakosság megfelelő tájékoztatást kapjon a harmonizált közérdekű szolgáltatásokról és használatáról, különösen a kifejezetten a tagállamokban utazó személyeknek szánt kezdeményezéseken keresztül, valamint hogy a fogyatékos személyek a lehető legnagyobb mértékben hozzá tudjanak férni ezen szolgáltatásokhoz, továbbá ösztönzi a harmonizált közérdekű szolgáltatások nyújtását;
- b) annak biztosítása, hogy a polgárok megfelelő tájékoztatást kapjanak a „112” egységes európai segélyhívó számról és használatáról, különösen a kifejezetten a tagállamok között utazó személyeket célzó kezdeményezéseken keresztül, továbbá hogy a fogyatékos személyek segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférése a többi végfelhasználóéval egyenértékű legyen.<sup>39</sup>

<sup>36</sup> 70-72 preambulum bekezdések. Az Irányelv ehelyütt utal arra is, hogy valamennyi mikrovállalkozást ösztönözni kell (...) olyan szolgáltatások nyújtására, amelyek megfelelnek az ezen irányelv szerinti akadálymentességi követelményeknek, annak érdekében, hogy javuljon versenyképességük és növekedési potenciáljuk a belső piacon. Ennek érdekében a tagállamoknak iránymutatással kell szolgálniuk és eszközöket kell biztosítaniuk a mikrovállalkozások számára.

<sup>37</sup> 10. § (20)

<sup>38</sup> 102. § (1)

<sup>39</sup> Eht. 5. § (1)



#### 4. Az ajánlás kialakításának elvei

Az akadálymentesítés azon tevékenységek összefoglaló neve, amelyek a fogyatékos személyek számára igyekeznek biztosítani a feltételeket az állapotuk miatt keletkezett hátrányaik kiküszöbölésére. Célja olyan körülmények biztosítása, amelyek lehetővé teszik számukra az összes tevékenység elvégzését, amelyben akadályoztatva lehetnek, valamint, hogy a fogyatékos személyek képessé váljanak valamennyi emberi jog és alapvető szabadság teljes gyakorlására. Az akadálymentesítés felöleli a fizikai, társadalmi, gazdasági és kulturális környezet, az egészség és oktatás, valamint az információ és a kommunikáció hozzáférhetőségének biztosítását. Jelen ajánlás ezek közül az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos hozzáférési akadályok és korlátok beazonosításával és felszámolásával foglalkozik, ideértve e szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés és kommunikációt.

A fogyatékos személyek védelmének idevágó legfontosabb alapelvei: az egyenlő esélyű hozzáférhetőség, illetve a hátrányos megkülönböztetés tilalma, ésszerű alkalmazkodás, egyetemes tervezés és a semmit rólunk, nélkülünk elve.<sup>40</sup>

A fogyatékoság alapján történő hátrányos megkülönböztetés a fogyatékoságon alapuló bármilyen különbségtételt, kizárást vagy korlátozást jelent, amelynek célja vagy hatása valamennyi emberi jog és alapvető szabadság másokkal azonos alapon történő elismerésének, élvezetének vagy gyakorlásának csorbítása vagy semmibe vétele a politikai, a gazdasági, a szociális, a kulturális, a civil élet terén, vagy bármely egyéb területen. Az egyenlőség előmozdítása és a hátrányos megkülönböztetés eltörlése érdekében az ENSZ Egyezményben részes államok, így Magyarország minden megfelelő lépést megtesznek, így biztosítva az ésszerű alkalmazkodást.

Az ésszerű alkalmazkodás az elengedhetetlen és megfelelő módosításokat és változtatásokat jelenti, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet, és adott esetben szükségesek, hogy biztosítsák a fogyatékosággal élő személy alapvető emberi jogainak és szabadságainak a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását.

Egyetemes tervezésen a termékek, a környezet, a programok és szolgáltatások oly módon történő tervezését értjük, hogy azok minden ember számára a lehető legnagyobb mértékben hozzáférhetők legyenek: adaptálás, vagy speciális tervezés szükségessége nélkül. Az egyetemes tervezés nem zárhatja ki a fogyatékos személyek csoportjai számára szükséges támogató-segítő eszközök és technológiák indokolt esetben történő használatát.

A semmit rólunk, nélkülünk elv alapján a fogyatékos személyeket tevékenyen be kell vonni a programokkal és politikával kapcsolatos döntéshozatali folyamatokba, különösen az őket közvetlenül érintők vonatkozásában. A jogalkotás és politikák kidolgozása és végrehajtása során, továbbá a fogyatékos személyeket érintő kérdésekkel kapcsolatos más döntéshozatali eljárásokban a részes államok szorosan egyeztetnek, amelybe aktívan bevonják képviselői szervezeteiken keresztül a fogyatékos személyeket, ideértve a gyermekeket is.

A HÉT osztja a Hatóság azon véleményét, hogy a fogyatékos emberek társadalmi integrációjában lényeges szerepük van az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak, mégpedig a szolgáltatásaik, az ügyintézés és a kommunikáció akadálymentesítése által. A HÉT elismeri, hogy ennek érdekében minden érdekelt fél, így az elektronikus hírközlési szolgáltatók aktívabb szerepvállalására van szükség. A HÉT ezért nagy örömmel vett részt a Hatóság eddigi, az egyes érdekelt felek közötti párbeszédet ösztönző munkájában. Ennek a munkának a keretében a Hatóság 2017-ben workshopokat szervezett mind a hírközlési szolgáltatókkal, mind a fogyatékos emberek érdekképviselői szervezeteivel, amelyet egy hírközlési szolgáltatások akadálymentességéről szóló nemzetközi konferencia követett

<sup>40</sup> Nemzetközi egyezményeknek, különös tekintettel az ENSZ Egyezménynek megfelelően.

2017. november 13-án, Budapesten. Ezen a találkozón jelen voltak mind a szolgáltatók, mind az érdekvédelmi szervezetek, amelyek képviselői valamennyien egyetértettek a Hatóság elnökének köszöntőjében kifejtett hatósági állásfoglalással: „nem lehet kérdés, hogy egy fogyatékos fogyasztó meg tud-e nézni egy televízió műsort vagy elérhető-e számára egy-egy hírközlési szolgáltatás az anyanyelvén. A kirekesztettség csökkentése tehát nem csak a társadalomban, hanem a társadalmi élet kiterjesztett valóságában, a digitális világban is elengedhetetlen”.<sup>41</sup>

A HÉT tagjai ezen túlmenően figyelemmel kísérték és közreműködtek azokban a felmérésekben, amelyeket a Hatóság 2013-ban, 2014-ben, illetve 2018-ban folytatott fogyatékos emberek körében a fogyasztók távközléssel kapcsolatos szokásainak, véleményének és problémáinak megismerése céljából. A felmérések ugyan nem voltak reprezentatívak, azonban az abban foglaltakat a HÉT a lehetséges mértékben figyelembe vette a dokumentum megalkotása során. Hasonló célból a HÉT tagjai konzultációkat folytattak fogyatékos személyek érdekképviselői szervezeteivel.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók párbeszéd iránti nyitottságukat és aktívabb szerepvállalása iránti elkötelezettségüket tanúsították azzal, hogy felajánlották jelen önszabályozási dokumentum elkészítését.

A HÉT vallja, hogy a most javasolt önszabályozás kellően hatékony tud lenni ahhoz, hogy a minden érdekelt által közösen vallott cél megvalósításához, tehát az elektronikus hírközlési szolgáltatások, az ügyintézés és a kommunikáció fogyatékos végfelhasználók számára történő akadálymentesítéséhez a fent ismertetett alapelvekkel és jogszabályi célkitűzésekkel összhangban és az elvárható lehető legnagyobb mértékben járuljon hozzá.

Ennek érdekében a következő ajánlásokat fogalmazzuk meg:<sup>42</sup>

<sup>41</sup> [http://nmhh.hu/cikk/194565/Elektronikus\\_hirkozlesi\\_akadalymentesseg\\_konzultacios\\_dokumentum](http://nmhh.hu/cikk/194565/Elektronikus_hirkozlesi_akadalymentesseg_konzultacios_dokumentum)

<sup>42</sup> Az ENSZ Egyezmény, Hozzáférhetőségről szóló 9. § (2) bekezdésében javasolt intézkedések alapján

## 5. Ajánlások

### 5.1. Ajánlás érzékenyítő (felkészítő) tréningekre

A lakossági előfizetők számára nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó – jelen Ajánlást aláíró illetve ahhoz csatlakozott - szolgáltatók a HÉT keretében előzetesen egyeztetett és a HÉT által ajánlott tréning anyag rendelkezésre állásától illetve azt követően jelen Ajánláshoz történt csatlakozástól számított legkésőbb 4 (négy) hónapon belül megkezdik az érzékenyítő (felkészítő) tréning nyújtását az ügyfelek részére nyitva álló helyiségeikben, telefonos illetve egyéb ügyfélszolgálatokon ügyfélkapcsolati feladatokat ellátó személyzet számára azzal a céllal, hogy valamennyi e feladatkört ellátó munkavállalójuk részesüljön ilyen képzésben.

A HÉT a tagvállalatok képviselőinek bevonásával a tréningek tartalmáról jelen Ajánlás aláírását követő legkésőbb 3 (három) hónapon belül egyeztet fogyatékos személyek érdekképviselőt ellátó szervezetekkel és ennek eredményéről tájékoztatást nyújt tagjai számára, valamint az egyeztetés eredményeként kialakított tréning anyag ajánlást a tagvállalatok rendelkezésére bocsátja.

### 5.2. Ajánlás más megfelelő segítségnyújtási és támogatási formák előmozdítására a fogyatékos személyek információhoz való hozzáféréseinek biztosítása érdekében

A lakossági előfizetők számára nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók

- jelen Ajánlás aláírását vagy ahhoz történt csatlakozást követő legkésőbb 4 (négy) hónapon belül az ügyfelek részére nyitva álló helyiségeikben (saját üzlet/ügyfélszolgálat) és/vagy honlapjaikon útmutatót/tájékoztatót biztosítanak, amely összefoglalja a fogyatékos személyek számára nyújtott szolgáltatásaikat, esetlegesen rendelkezésre álló szolgáltatás csomagjaikat, készülékeket, eszközöket, kedvezményeket, információkat. Az útmutatóban/tájékoztatóban kifejezetten tájékoztatást adnak azokról az üzleteikről/ügyfélszolgálatokról, amelyek akadálymentesen elérhetők.
- legkésőbb jelen Ajánlás aláírását vagy ahhoz történt csatlakozást követő legkésőbb 4 (négy) hónapon belül honlapjukon elhelyezik a GARI (Global Accessibility Reporting Initiative) webes felületének elérhetőségét.<sup>43</sup>

### 5.3. Ajánlás a fogyatékos személyeknek az új információs és kommunikációs technológiákhoz és rendszerekhez való hozzáféréseinek, beleértve az Internetet is, előmozdítására

A lakossági előfizetők számára nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók jelen Ajánlás aláírását vagy ahhoz történt csatlakozást követő legkésőbb 4 (négy) hónapon belül biztosítják a helyszínen rendelkezésre álló, a szolgáltatások igénybevételéhez kínált eszközök helyszíni kipróbálási lehetőségét a fogyatékos végfelhasználók számára az ügyfelek részére nyitva álló helyiségekben.

### 5.4. Ajánlás Honlapok és Mobilalkalmazások akadálymentesítésére

A lakossági előfizetők számára nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók megteszik a megfelelő és konzisztens intézkedéseket a lakossági előfizetők részére

<sup>43</sup> A GARI információval látja el a felhasználókat arról, hogy milyen akadálymentes készülékek, applikációk állnak az adott országban rendelkezésre. A GARI webes felületén immár magyar nyelven is lehetőség van a készülékek és applikációk keresésére.

kifejlesztett és fenntartott Honlapjaik és Mobilalkalmazásaik akadálymentesebbé tétele érdekében azok érzékelhetővé, kezelhetővé, érthetővé és stabilabbá tételével (akadálymentesítési követelmények) a következők szerint:

Legkésőbb 2024. július 1-től biztosítják, hogy jelen Ajánlásban definiált Honlapjuk teljesítse az akadálymentesítési követelményeket.

A szolgáltatók mindent megtesznek azért, hogy a jelen Ajánlásban definiált Mobilalkalmazásuk teljesítse az akadálymentesítési követelményeket.

E követelmények olyan mértékben alkalmazandók, amennyiben nem vezetnek be a termékek és szolgáltatások szempontjaiban vagy jellemzőiben olyan mértékű módosítást, amely a termék vagy szolgáltatás alapvető jellegének megváltoztatását eredményezi, illetve amennyiben nem rónak aránytalan terheket az érintett szolgáltatóra.

Az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés érdekében a szolgáltató részben vagy egészben alkalmazhat olyan harmonizált szabványokat és műszaki leírásokat, amelyek hivatkozásait az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétették.

## 6. Megfelelőségértékelés

A HÉT 2021. december 31-et követően minden év szeptember 30-ig-ig tájékoztatót készít az Ajánlásban foglaltak teljesüléséről. A tájékoztatót a HÉT a fogyasztókos személyek számára is hozzáférhető módon nyilvánosságra hozza.

## 7. Az Ajánlás hatálya

Az Ajánlás hatálya az alábbi személyekre, szervezetekre terjed ki:

- a HÉT lakossági előfizetők számára nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó tagjaira azáltal, hogy az Ajánláshoz (#) mellékletként csatolt Csatlakozási Nyilatkozat aláírásával és a Nyilatkozat HÉT Elnökség számára elektronikus úton történő megküldésével csatlakoznak az Ajánláshoz;
- a HÉT hírközlési érdekképviselési tevékenységet végző tagjainak lakossági előfizetők számára nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó tagjaira azáltal, hogy HÉT tagsággal rendelkező és az Ajánláshoz támogatóként csatlakozó érdekképviselőjük felhívására az Ajánláshoz 1. számú mellékletként csatolt Csatlakozási Nyilatkozat aláírásával és a Nyilatkozat HÉT Elnökség számára elektronikus úton történő megküldésével a csatlakoznak az Ajánláshoz.

Az Ajánlás hatálya nem terjed ki azokra a személyekre, szervezetekre, amelyek mikrovállalkozások.

## 8. Zárószó

A HÉT és tagjai az önszabályozás tárgyává tett Ajánlások kialakítása során a legmesszemenőbben tiszteletben tartották a versenyjog előírásait és különösen a vállalkozások közötti versenykorlátozó megállapodásra és összehangolt magatartásra, valamint a vállalkozások társulásainak versenykorlátozó döntéseire vonatkozó tilalmat. Így a jelen dokumentummal, az abban szereplő Ajánlásokkal kapcsolatos eljárások, tárgyalások és az Ajánlások köréből kizárták az egyes szolgáltatók kínálataira (szolgáltatások, szolgáltatás csomagok, készülékek, esetleges kedvezmények fogyasztókos végfelhasználók számára) vonatkozó bármilyen megbeszélést, egyeztetést. Az Ajánlások továbbá nem terjednek ki olyan intézkedésekre, amelyek megvalósítása hatályban lévő jogszabály módosítását is igényelné (pl. szerződéses dokumentumok egyszerűbbé tételével) vagy részben vagy egészben

túlmutat az elektronikus hírközlési szolgáltatók felelősségi körén (pl. épületek fizikai akadálymentesítése) valamint aránytalan kockázatokat eredményezhetne (mégsem megfelelő végberendezések utólagos térítésmentes kijavítása, cseréje).

Mind az elektronikus hírközlési szolgáltatások piaca, ezen belül a felhasználók igényei mind pedig a legjobb gyakorlatok és a jogszabályi környezet folyamatosan változik, fejlődik. A HÉT elkötelezett az érintett felek közötti párbeszéd folytatása mellett, ennek megfelelően rögzíti, hogy az érintettekkel együttműködve rendszeresen, kétévente felülvizsgálja majd jelen ajánlását, különös tekintettel arra, hogy továbbfejlessze azt az elektronikus hírközlési szolgáltatókra a jövőben háruló követelményeknek és való megfelelés céljából.

Kelt: Budapest, 2022. január 12.