

## 4B. Melléklet

# A helyhez kötött telefon szolgáltatás tartalma, főbb jellemzői

## Tartalomjegyzék

---

<b>1.</b>	<b>Helyhez kötött telefonszolgáltatás meghatározása .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....</b>	<b>3</b>
2.1.	Helyhez kötött telefonszolgáltatás egyes típusai .....	3
2.2.	Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás .....	3
2.3.	A hálózati végpont kialakítása .....	3
2.4.	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő hálózati végpont egyes hozzáférés típusok esetén	4
2.5.	Helyhez kötött telefonszolgáltatás tartalma, hívástípusok, egyes speciális szolgáltatások ....	4
2.5.1.	Alapszolgáltatás.....	4
2.5.2.	Hívástípusok, szolgáltatások.....	5
2.6.	Speciális szolgáltatások.....	5
<b>3.</b>	<b>A szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására, a szerződés módosítására és megszűnésére</b>	
	<b>vonatkozó rendelkezések .....</b>	<b>8</b>
3.1.	A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei.....	8
3.2.	Díjreklamáció .....	8
3.3.	Szerződésmódosítás .....	9
<b>4.</b>	<b>Egyéb speciális rendelkezések .....</b>	<b>10</b>
4.1.	Tételes számlamelléklet, hívásrészletező .....	10
4.1.1.	Tételes számlamelléklet .....	10
4.1.2.	Hívásrészletező.....	10
4.2.	A hívószám kijelzés letiltása.....	11
<b>5.</b>	<b>Előzetes tájékoztatás az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás</b>	
	<b>megkezdésének határidejéről, a meghibásodási valószínűségről és a hívásjelzési késedelmekre</b>	
	<b>vonatkozó követelményekről .....</b>	<b>12</b>

## 1. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

**A helyhez kötött telefonszolgáltatás /vezetékes telefonszolgáltatás:** helyhez kötött hálózati végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak. A helyhez kötött telefonszolgáltatás/vezetékes telefonszolgáltatás számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás.

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

### 2.1. Helyhez kötött telefonszolgáltatás egyes típusai

A Szolgáltató által nyújtott hozzáférés típusok a következők:

- Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás;
- 

### 2.2. Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás

Olyan egycsatornás, helyhez kötött telefonszolgáltatás (beleértve a kábeltelevíziós hálózaton keresztül nyújtott telefonszolgáltatást,) amely esetén az Előfizetői végberendezés egy digitális elosztó (home gateway), amelynek működéséhez hálózati villamos energia szükséges. A tápáram ellátás biztosítása az Előfizető kötelezettsége. Az Előfizető szabványos analóg telefonkészüléke a digitális elosztó segítségével kapcsolódik a Kalásznét Kft hálózatához. A digitális elosztóhoz egy telefonkészülék csatlakoztatható. A hang továbbítása nem a hagyományos telefonhálózaton, hanem IP hálózaton keresztül történik.

A szolgáltatás áramkimaradás esetén nem használható. Ezen hozzáférés típus esetén nem minden kiegészítő szolgáltatás vehető igénybe.

### 2.3. A hálózati végpont kialakítása

#### **A hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások**

A helyhez kötött telefonszolgáltatás tápáramellátásának biztosítása az Előfizető kötelezettsége. A helyhez kötött telefonszolgáltatás mellett vagyonvédelmi riasztók és sáv feletti átvitelt használó riasztókészülékek, faxkészülékek üzemeltetése a szolgáltatás jellemzőire tekintettel nem garantált.

A központ felőli első csatlakozó aljzathoz – hálózati végponthoz – előfizetői tulajdonú vezeték szakasz, illetőleg több csatlakozóaljzat is csatlakozhat. A Szolgáltató felelőssége ezen szakaszra, illetve csatlakozókra, illetve az ahhoz kapcsolódó Előfizetői végberendezésre nem terjed ki. Nem közvetlen a csatlakozás abban az esetben, ha az Előfizetői végberendezés és a hálózati végpont között más egyéb berendezés (pl. beválasztásos alközpont) is található.

Nem az alapszolgáltatásba tartozó, különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek (Kiegészítő létesítés):

Amennyiben az Előfizető:

- az előfizetői leágazóról léges leágazással köthető be, de földalatti létesítést igényel;
- szolgáltatásának kiépítéséhez 30 m-nél hosszabb kábelezés szükséges;
- több hálózati végpont kiépítését, áthelyezését kéri;
- a Szolgáltatónál rendszeresített alapterminológiájától eltérő megoldást igényel;
- ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri;
- esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt;
- saját eszközeinek beállítását igényli.

## 2.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő hálózati végpont egyes hozzáférés típusok esetén

Kábeltelefon hozzáférés

A hálózati végpont az Előfizető által a szerződéskötés során megjelölt létesítési címen elhelyezett modem Előfizető oldali analóg telefon interfésze.

## 2.5. Helyhez kötött telefonszolgáltatás tartalma, hívástípusok, egyes speciális szolgáltatások

### 2.5.1. Alapszolgáltatás

A Helyhez kötött telefonszolgáltatás alapszolgáltatás keretében lehetőség van telefonhívások kezdeményezésére és fogadására.

Az alapszolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, alközpont, modem fogadja a hívást.

Az igénybevétel feltételei

Az Alapszolgáltatások előfizetői szerződés alapján az előfizetési és a hívásdíjak megfizetése esetén vehetők igénybe.

SZJ-besorolás

64.20.11

Nyilvános helyi telefonszolgáltatás

64.20.12.1	Nyilvános belföldi távolsági telefon-szolgáltatás
64.20.12.2	Nyilvános nemzetközi távolsági telefon-szolgáltatás

#### 2.5.2. Hívástípusok, szolgáltatások

A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

Az egyes hívástípusokat, hívásirányokat a 3/b. sz. melléklet tartalmazza.

## 2.6. Speciális szolgáltatások

### Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás

2023. július 1-jét követően az Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körébe tartozó helyhez kötött hozzáféréseken keresztül rendelkezésre álló szélessávú internet-hozzáférési szolgáltatásra, illetve hangszolgáltatásra vonatkozó rendelkezéseket a Lakossági ÁSZF 10. számú melléklete tartalmazza.

( A NMHH Elnökének 8405-2/2018. számú határozata szerinti szolgáltatáselem. Az egyetemes szolgáltató kijelölése tárgyában az Eht. 117. § (1) bekezdésben meghatározott szolgáltatásokon kívüli - egyetemes szolgáltatáselemeket az NMHH legkésőbb 2021. december 21-ig felülvizsgálja és dönt ezen szolgáltatáselemek egyetemes szolgáltatásként történő fenntartásáról, illetve ezen egyéb szolgáltatások tekintetében az egyetemes szolgáltató kijelöléséről.

A jelen pontban meghatározottak szerinti földrajzi számozási körzetekben az Eht.) 117. §-ában és 188. § 11. pontjában meghatározott egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatást (egyetemes szolgáltatás) is nyújtó egyetemes Szolgáltató a szolgáltatást igénybe venni kívánó Előfizető (Igénylő) számára megfizethető árú, nyilvános telefonhálózathoz való hozzáférést biztosít a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Elnökének SK/8405-2/2018. számú határozatában, és annak alapján megkötött hatósági szerződésben foglaltak szerint. Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó részletes rendelkezéseket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 6/2015. (X.26.) sz. rendelete ( Egyetemes rendelet ) tartalmazza.

#### A) Hozzáférés (2023. június 30. napjáig)

A telefonhálózathoz a felhasználó lakóhelye, székhelye vagy telephelye szerint meghatározott helyen való olyan hozzáférés, amely lehetővé teszi helyhez kötött hálózati végponton keresztül belföldi és nemzetközi hívások, faxüzenetek és adatátviteli hívások kezdeményezését és fogadását, a segélyhívó szolgálatok elérését, a funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatást figyelembe véve az előfizetők többsége által használt, leginkább elterjedt technológiákat és a technológiai megvalósíthatóságot.

A Szolgáltató az egyetemes kötelezettség tartama alatt a telefonhálózathoz való Hozzáférés szolgáltatáselem nyújtása során kizárólag olyan előfizetői hozzáféréseket létesít, amelyek legalább 30 kbit/s garantált letöltési sebességet, valamint legalább 8 kbit/s garantált feltöltési sebességet biztosító funkcionális internet szolgáltatás elérésére alkalmasak.

A Szolgáltató az egyetemes kötelezettség tartama alatt a Hozzáférés szolgáltatáselem nyújtása során az általa létesített valamennyi egyetemes előfizetői hozzáféréseken nyújtott szolgáltatáselem rendelkezésre állását éves szinten legalább 98%-ban biztosítja.

A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető - a szolgáltatóhoz intézett kéressel - térítésmentesen letilthasson meghatározott típusú, vagy meghatározott típusú számokra kezdeményezett kimenő hívásokat.

A Szolgáltatót az egyetemes szolgáltatás vonatkozásában - jogszabályban és az ÁSZF-ben meghatározott kivételekkel - szerződéskötési kötelezettség terheli az egyetemes szolgáltatási szerződésében meghatározott területen állandó lakóhellyel, székhellyel, telephellyel rendelkező felhasználónak az egyetemes szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, jogszabályban meghatározott módon bejelentett szándéka esetén, felhasználónként egy hozzáférés biztosítására.

A Szolgáltató a hálózati végpontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. A hálózati végponton a hatóságnál bejelentett, a Szolgáltató által szabadon megválasztott átviteli technológiához kapcsolódó és nyilvántartott előfizetői interfészek alkalmazhatók.

Egyetemes szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató az előrefizetési lehetőséget biztosítja.

Az előfizetői szerződés megkötésére és teljesítésére vonatkozó speciális rendelkezések:

Igénybejelentés:

Az Igénylő Hozzáférés szolgáltatás nyújtására vonatkozó Igénybejelentésének megtételére a Szolgáltató legalább egy telefonos (nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével történő, kétirányú hangalapú kommunikációs ) és két írásos módot biztosít, amelyek közül az egyik papír alapú.

Költségek megtérítésére vonatkozó nyilatkozatok:

Az Igénylőnek az Igénybejelentésben nyilatkoznia kell arról, hogy vállalja-e, hogy megtéríti a Szolgáltatónak

- a tervezett hálózati végpont legkisebb költség elve alapján meghatározott kivitelezési költségei 50%-át, amennyiben az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, és az igényelt hálózati végpont az egyetemes szolgáltató ellátási területén kívül esik,

- az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a faxüzenetek kezdeményezését és fogadását lehetővé tevő hálózati végpont és az ezt lehetővé nem tevő hálózati végpont létesítéséhez szükséges berendezések általános szerződési feltételekben rögzített maximált beszerzési ára közti különbség 50%-át, ha az Igénylő a hálózati végponton keresztül faxszolgáltatást is igénybe kíván venni.

Intézkedések az Igénybejelentés alapján:

Az Igénybejelentést a Szolgáltató írásban, hangfelvétel útján, vagy elektronikus formában rögzíti és nyilvántartásba veszi.

Adathiány esetén, ha szükséges, a Szolgáltató az Igénylőt legalább 15 napos határidő tűzésével az Igénybejelentéssel azonos módon felkéri az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére, vagy a költségek 50%-ának megtérítésére vonatkozó, fentiek szerinti nyilatkozat megtételére, amelyet írásban, hangfelvétel útján, vagy elektronikus formában rögzít.

Ha az Igénylő Igénybejelentését megfelelően a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki, a Szolgáltató az Igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

A Szolgáltató a hozzáférés biztosításán túl az Igénybejelentő számára - az Igénybejelentés alapján történő Előfizetői szerződéskötés során - ajánlatot tehet egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatásra vagy szolgáltatási csomagra vonatkozóan is.

A Szolgáltató az Igénybejelentés hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül igazolható módon értesíti az Igénylőt

- a) az Igény elfogadásáról, vagy
- b) indoklással ellátva az Igény elutasításáról.

Ha a Szolgáltató az Igénybejelentést elfogadja, az Igénybejelentés elfogadásával egyidejűleg megjelöli, hogy a hozzáférés biztosítására milyen határnaptól vállal kötelezettséget. E határnap nem lehet későbbi, mint az Igénybejelentés elfogadásától számított 90. nap, vagy, ha a létesítendő hálózati végpont kiépítése hatósági vagy bírósági eljárást igényel, a hatósági vagy bírósági eljárás befejezésétől számított 90. nap.

A Szolgáltató az igényt elutasíthatja:

a) ha az Igénylő a hálózati végponton keresztül kizárólag telefonszolgáltatást kíván igénybe venni, és az igényelt hálózati végpont földrajzi helye másik nyilvánosan elérhető telefonszolgáltató ellátási területére vagy lefedettségi területére esik, ha az igényelt hálózati végpont földrajzi helyén van nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatónak lefedettsége (mobil) ;

b) ha az Igénylő a hálózati végponton keresztül telefonszolgáltatást és internetszolgáltatást is igénybe kíván venni, és az igényelt hálózati végpont földrajzi helyén elérhető olyan nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a telefonszolgáltatás igénybevétele mellett egyben lehetővé teszi funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internetszolgáltatás igénybevételét is,

c) ha a tervezett hálózati végpont az egyetemes szolgáltató ellátási területén kívül esik, és az Igénylő nem vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy a Szolgáltatónak megtéríti a létesítendő hálózati végpont legkisebb költség elve alapján meghatározott kivitelezési költségei 50%-át, ,

d) ha az igénylő a hálózati végponton keresztül faxszolgáltatást is igénybe kíván venni és nem vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy a Szolgáltatónak megtéríti a faxüzenetek kezdeményezését és fogadását lehetővé tevő hálózati végpont és az ezt lehetővé nem tévő hálózati végpont létesítéséhez szükséges berendezések általános szerződési feltételekben rögzített maximált beszerzési ára közti különbség 50%-át,

e) ha a Szolgáltató az Igénylőt az Igénybejelentés kiegészítésére kéri fel és az Igénylő a felkérésnek a határidőn belül nem tesz eleget és a határidő meghosszabbítását sem kéri, vagy

f) az Eht. 118. § (4) bekezdése szerinti esetekben.

Ha az Igénylő a nyilatkozatában vállalt, a költségek megtérítésére vonatkozó kötelezettségének a Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére sem tesz eleget, az Előfizetői szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt legalább 15 napos póthatáridő eredménytelen elteltét követő napon megszűnik.

Kis-és középvállalkozásokra vonatkozó rendelkezések:

Abban az esetben, ha az Igénybejelentést olyan kis- és középvállalkozás terjeszti elő, amely az Eht. 127. § (3) bekezdésében foglaltak alapján az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kéri, a Szolgáltató jogosult a Költségek megtérítésére vonatkozó nyilatkozatok szerinti kivitelezési költség Szolgáltatót terhelő 50%-os részét a kis- és középvállalkozással megtéríttetni, amennyiben a kis- és középvállalkozás az - egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alapján megkötött - előfizetői szerződést a szerződéskötéstől számított egy éven belül megszünteti.

## B) Előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele

Az egyetemes Szolgáltató évente előfizetői névjegyzéket jelentet meg az általa meghatározott bontásban, és azt elektronikusan – legalább az interneten keresztül – hozzáférhetővé teszi. Az egyetemes Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatás Előfizetője kérésére a névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus adathordozó formájában köteles rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető évente egyszer térítésmentesen jogosult igényelni a névjegyzék egy példányát.

A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni. Az előfizetői névjegyzék internetes változatát legalább havonta folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a Szolgáltató.

Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató által készített összesített előfizetői névjegyzék legalább a hálózati végpont helye szerinti földrajzi terület, budapesti hálózati végpont esetében Budapest valamennyi előfizetői hozzáférést biztosító helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetőjének adatait tartalmazza, a névjegyzékben szereplő Előfizető hozzájárulásától függően. Az előfizetői névjegyzék készítésére kijelölt egyetemes szolgáltató a nyomtatott névjegyzéket általa meghatározott területi bontásban jogosult kiadni úgy, hogy egy kötetnek legalább egy földrajzi számozási terület előfizetőinek adatait kell tartalmaznia.

Amennyiben a Szolgáltató a nyomtatott előfizetői névjegyzéket több részre bontva állítja elő, az Előfizető térítésmentesen csak az általa használt hálózati végpont helye szerinti földrajzi terület adatait tartalmazó rész átvételére jogosult. Ha az Előfizető írásban úgy nyilatkozott, hogy a névjegyzék fizikai átadását kéri, a Szolgáltató térítésmentesen adja át a névjegyzéket.

### **3. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉRE, KORLÁTOZÁSÁRA, A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁRA ÉS MEGSZŪNÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK**

#### **3.1. A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei**

##### **Szünetelés**

A kábelhálózaton, és digitális telefon esetében nyújtott szolgáltatás műszaki jellege miatt a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szünetelés legrövidebb kérhető időtartama 1 hónap.

A Szolgáltató az előfizető érdekeinek védelme érdekében törekszik arra, hogy a rendszeres karbantartási munkákat olyan időszakokban hajtsa végre, amikor azok a lehető legkisebb mértékben zavarják a szolgáltatás igénybevételét.

##### **A szolgáltatás korlátozása**

Helyhez kötött telefonszolgáltatás korlátozásának ideje alatt a Szolgáltató a következő szolgáltatást nyújtja:

- Előfizető hívhatósága;
- segélykérő hívások továbbítása;
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatának, hibabejelentőjének elérése.

Amennyiben az Előfizető emeldíjas (06 90/91) szám hívásának díjával esik késedelembe, a Szolgáltató jogosult a számla kifizetésére nyitva álló határidő lejártával egyidejűleg kizárni az állomást az emeldíjas számok hívásának lehetőségéből.

#### **3.2. Díjreklamáció**



Előfizető köteles a számlareklamáció alkalmával az ingyenesen a rendelkezésére bocsátott hívásrészletezőn megjelölni, hogy mely hívásokat vitatja. Telefonos számlareklamáció alkalmával Előfizető köteles közölni a vitatott számla számát, és a vitatott díjtételt.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizetői végberendezés nem rendelkezik a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedélyével, illetve az erre vonatkozó rendelet szerinti megfelelési jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja.

### 3.3. Szerződés módosítás

#### Előfizetői hívószám módosítása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri;
- b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha annak műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

Ha a Szolgáltató a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételekre hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles az előfizetőt a hívószám más előfizetőhöz történő rendelésére és a számváltozásról szóló tájékoztatásra vonatkozó feltételekről felvilágosítani, és a b)–c) pontban meghatározott esetekben az előfizetőt a hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

A hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi hívószámon az új hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegdokumentumból az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

A hívószám megváltozására vonatkozó tájékoztatás, amennyiben a változásra a b)–c) pontban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

#### Az Előfizető által kezdeményezett szerződés módosítás esetei

AVoice Classic csatlakozásra vonatkozó előfizetői szerződés módosítása

Szerződés módosítás keretében az előfizető kérheti az előfizetői jogviszony átírását, a konfiguráció módosítását, a csatlakozás típusának megváltoztatását.

Amennyiben az előfizető részéről erre igény van, úgy a szolgáltató a Voice Classic csatlakozások számával megegyező számú analóg csatlakozást bocsát az előfizető rendelkezésére, az egyszeri belépési díj előfizető általi megfizetése nélkül.

Előfizetőnek díj megfizetése mellett lehetősége van kérni, hogy az Voice Classic2 P-MP összeköttetését a szolgáltató analóg összeköttetéssé alakítsa. Az átalakítás csak azon Voice Classic2 P-MP összeköttetések esetén lehetséges, ahol szolgáltató analóg csatlakozási kapacitással rendelkezik. Az analóg kapacitással kapcsolatban előfizető a szolgáltató 1414-es ingyenesen hívható ügyfélszolgálati számán érdeklődhet. Átalakítás esetén előfizetőnek a korábbi Voice Classic2 P-MP összeköttetéshez megrendelt kiegészítő szolgáltatásaira vonatkozó jogviszonya is megszűnik. Az igényelt kiegészítő szolgáltatásokat előfizető az analóg szerződés megkötésekor rendelheti meg. A megrendelés feltétele, hogy az előfizetőnek ne legyen lejárt díjtartozása, és a szolgáltató tulajdonában álló eszközöket hibátlanul és hiánytalanul szolgáltatónak átadja.

## **4. EGYÉB SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK**

### **4.1. Tételes számlamelléklet, hívásrészletező**

#### **4.1.1. Tételes számlamelléklet**

A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat a szolgáltatói díjszabásban alkalmazott díjkategóriák szerinti bontásban tünteti fel. Külön kategóriaként kell feltüntetni a mellékletben az emelt díjas hívások, az SMS, az MMS és a fogadott hívások után a fizetendő díjakat, továbbá fel kell tüntetni azon nem elektronikus hírközlési szolgáltatások díját is, amelyek díját a Szolgáltató számlázza ki.

A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

#### **4.1.2. Hívásrészletező**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a számlamellékletre meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a hívott szám;
- b) a hívás kezdő időpontja;
- c) a hívás időtartama;
- d) a hívásegység díja;
- e) a hívás díja.

A hívásrészletezőben fel kell tüntetni az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését, a kiszámlázott szolgáltatások időtartamát vagy adatforgalmát, kivéve, ha az Előfizető ezen információk feltüntetését nem kérte.

A számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat.

Átalány díjas szolgáltatás esetében a d)–e) pontok helyett a Szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

A vonatkozó adatvédelmi jogszabályok értelmében a szolgáltató köteles a hívásrészletezőn megjelölt hívott előfizetői számok utolsó három számjegyét letakarni (kivéve a rövidített hívószámokat).

Ha az Előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy az Előfizető a számlarészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató az előfizető kérésére sem adhatja meg a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal "nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
- b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
- c) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

#### **Az igénybevétel korlátai**

A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az Előfizető hozzájárulásával teljesíthető.

A szolgáltató a hívásrészletezést kizárólag az érintett állomás számlázási címére postázza, illetve személyesen a megrendelő Előfizetőnek/használónak adja át.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező havonta egy alkalommal díjmentes. A havi egy alkalommal díjmentesen kiállítható hívásrészletezőn túl igényelt hívásrészletező díjazás ellenében biztosított.

Az Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a Szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

A hívásrészletező kiállítása elektronikus számla esetén – az igénylés számára tekintet nélkül – díjmentes.

## **4.2. A hívószám kijelzés letiltása**

A hívószám kijelzés letiltása szolgáltatás a hívó előfizető számára lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg.

Hívásonkénti letiltás/engedélyezés: az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére, illetve letiltására. A letiltás/engedélyezés folyamata az alkalmazott Előfizetői végberendezés képességeitől függ.

A szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem érvényesül a jogszabályban meghatározott állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A szolgáltató szintén ingyenesen biztosítja a hívó előfizetőnek, hogy amennyiben erre alkalmas Előfizetői végberendezéssel rendelkezik, telefonvonalanként, illetve Voice Classic csatlakozás esetén előfizető általi vezérléssel letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén. A szolgáltató köteles a hívó előfizetőnek ingyenesen biztosítani, hogy hívásonként az alapeseti letiltás ellenére a hívó előfizető lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készülékén (COLR).

A szolgáltató az előfizető igénye alapján ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg.

A szolgáltató ingyenesen biztosítja az előfizető kérésére, hogy az előfizető azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rejtett kezelését kívánja, és hívószáma kijelzéséhez nem járult hozzá.

Az igénybevétel korlátai

- A nyilvános állomások esetén a hívószám kijelzés hívásonkénti tiltására nincs lehetőség, a hívószám kijelzése minden esetben engedélyezett.
- A Kapcsoltszám azonosítás letiltása (COLR) hívásonként történő beállítása nem használható egyszerre a Kapcsoltszám azonosítás letiltása (COLR) állandó funkcióval.

## 5. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS AZ ÚJ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK HATÁRIDEJÉRŐL, A MEGHIBÁSODÁSI VALÓSZÍNŰSÉGRŐL ÉS A HÍVÁSJELZÉSI KÉSEDELMEKRE VONATKOZÓ KÖVETELMÉNYEKRŐL

Mutató neve	Definíció	Célérték
Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések.	≤ 15 nap
Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalához viszonyítottan.	≤ 5%
Hívás felépítési idő	A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.	≤ 12 sec