

D. MELLÉKLET
A helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

TARTALOMJEGYZÉK

1	A TELEFONSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	2
1.1	A telefonszolgáltatás tartalma	2
1.1.1	Helyi hívás	2
1.1.2	A Szolgáltató hálózatán belüli hívás	2
1.1.3	Belföldi távolsági hívás	2
1.1.4	Nemzetközi hívás	2
1.1.5	Mobil hívás	2
1.1.6	Tudakozó hívás	2
1.1.7	Belföldi és helyi tudakozódás	2
1.1.8	Nemzetközi tudakozódás	3
1.1.9	Tudakozó plusz	3
1.1.10	Segélykérő hívás	3
1.1.11	Fax hívás	3
1.1.12	Belföldi zöld szám hívás	4
1.1.13	Belföldi kék szám hívás	4
1.1.14	Inmarsat hívás	4
1.1.15	EMSAT hívás	4
1.1.16	Thuraya hívás	5
1.1.17	Helytől független telefonszámok hívása	5
1.1.18	Egyéb szolgáltatások	5
1.2	A szolgáltatás igénybevételének feltételei	7
1.2.1	Az előfizetői hozzáférési pont és végberendezés	7
1.2.2	A létesítéssel összefüggő díjak	7
2	A TELEFONSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	7
2.1	A beszédkapcsolat minősége	8
2.2	A telefax kapcsolat minősége	8
2.3	A rendelkezésre állás	8
3	DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS	8
3.1	A szolgáltatás díjai	8
3.2	A számla	9
4	A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS	9
4.1	A számhordozáshoz kapcsolódó fogalmak	9
4.2	A számhordozás általános szabályai	10
4.3	A számhordozási kezdeményezése	10
4.4	A számhordozási eljárás	11
4.5	A számhordozás feltételei	12
5	A TELEFONSZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	13
5.1	Az előfizetői szám megváltozása	13
6	EGYEDI ÉRTÉKHATÁR	14
7	AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK ÉS CÍMTÁRAK	14
D.1.	FÜGGELÉK: A telefonszolgáltatás díjai és a kapcsolódó egyéb díjak	16
D.2.	FÜGGELÉK: A telefonszolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve minőségi paramétereit	26
D.3.	FÜGGELÉK: Egyszeri díjak, díjtípusok	35

1 A TELEFONSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A Szolgáltató jogosult egyes működési területeire vonatkozóan speciális telefonszolgálatási csomagokat – akár önállóan, akár más, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal együttesen – és ehhez igazodóan speciális díjszabást alkalmazni.

1.1 A telefonszolgálatás tartalma

A Szolgáltató által a telefonszolgálatás keretében nyújtott előfizetői szolgáltatások különösen a következők:

- nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás;
- nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás;
- nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás;
- fax, illetve egyéb adatkommunikációs szolgáltatás.

1.1.1 Helyi hívás

A helyi hívás egy adott szolgáltatási terület közigazgatási határain belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött beszéd, fax vagy más adatforgalom, amely ugyanakkor nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

1.1.2 A Szolgáltató hálózatán belüli hívás

A Szolgáltató saját hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd, fax vagy adatforgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a Szolgáltató előfizetői között jöhet létre.

1.1.3 Belföldi távolsági hívás

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd, fax vagy adatforgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), belföldi körzetszámot, illetve a hatjegyű előfizetői számot kell tárcsázni.

1.1.4 Nemzetközi hívás

Valamely külföldi és a Magyarország területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd, fax vagy adatforgalom.

A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet (00), ország hívó (1-3 számjegy), hálózatazonosító kódot és

előfizetői vagy globális előfizetői számot kell tárcsázni.

A forgalmi díj mértéke függ a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától) is.

1.1.5 Mobil hívás

Mobil hívás szolgáltatásnak minősül a helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd, fax vagy adatforgalom.

A hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), két számjegyű mobilhálózatkiválasztó kódot és 7 számjegyű mobil telefonszámot kell tárcsázni.

Ezen telefonszolgálatás típusok díjazása a D.1. Függelékben részletesen meghatározott.

Az előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától is függ. A forgalmi díjon felül a Szolgáltató kapcsolási díjat is felszámolhat az eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetén. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

1.1.6 Tudakozó hívás

A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást.

Az Előfizető hozzájárulásától függően a Szolgáltató az országos tudakozó szolgáltatóknak, illetve telefonkönyv szolgáltatóknak átadja:

- az Előfizető nevét;
- az Előfizető lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét;
- az Előfizető kapcsolási számát.

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

1.1.7 Belföldi és helyi tudakozódás

A belföldi és helyi tudakozódás szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról – magyarországi előfizetők és

hívószámok kapcsán – tudakozódhat arról, hogy:

- egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy intézmény valamely telefonszolgáltatás előfizetője-e, illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használója-e, és mi az előfizetői száma;
- egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak ki az előfizetője, és mi a címe;
- egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomásnak mi a címe.

A tudakozódást a 198-as tudakozószolgálati hívószámon lehet elérni.

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak.

Hívásonként maximum 4 tudakozódás (kapcsolási szám, cím, vagy előfizetői név kiadása) lehetséges.

1.1.8 Nemzetközi tudakozódás

A Nemzetközi tudakozószolgáltatás igénybevételével az Előfizető információt kérhet arról, hogy egy névvel és címmel megjelölt személy előfizető-e, és ha igen, mi az előfizetői száma.

A tudakozódást a 199-es tudakozószolgálati hívószámon lehet elérni.

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak.

1.1.9 Tudakozó plusz

A Tudakozó Plusz egy olyan szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó szolgáltatásnál bővebb információ átadás lehetővé tétele, ezáltal az Előfizető információigényének szélesebb körű kielégítése.

A szolgáltatás tanácsadást, véleményeket, állásfoglalást nem biztosít.

A Tudakozó Plusz elsősorban a „szakmai” tudakozó szolgáltatás, továbbá a „közérdekű,” „komfort”, „különleges” tudakozó, valamint a „lakossági” apróhirdetések kezelői szolgáltatások egységes megnevezése.

A bejelentkező kezelő az Előfizető által megadott szempontok alapján keresi meg és biztosítja a kívánt információkat.

A tudakozódást a 197-es tudakozószolgálati hívószámon lehet elérni.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás kizárólag kezelői szolgáltatásnak tekinthető (a kért információ megkeresése, kiadása), a Szolgáltató a közölt információk tartalmáért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató valamennyi tájékoztatás adás alkalmával az adat-, illetve információ forrását megjelöli.

1.1.10 Segélykérő hívás

A Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi hívószámokon biztosítja azt, hogy Előfizető hírt adhasson valamilyen válságos helyzetről, illetve segítséget kérhessen az erre szolgáló szervezettől:

- 104, Mentők;
- 105, Tűzoltóság;
- 107, Rendőrség;
- illetve 112, az európai egységes segélyhívó.

A segélykérő hívások díjmentesek.

A segélyhívások megválaszolása céljából, a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

1.1.11 Fax hívás

A telefax szolgáltatás révén a Felhasználó papíron rögzített adatok másolatát továbbíthatja a telefon hálózaton keresztül.

Telefax szolgáltatás igénybe vételére abban az esetben kerül sor, ha az igénybe vevő papíron vagy más lapon rögzített adatot a saját, a Szolgáltató vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvas és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefon hálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre. Az igénybevételre az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, megfelelő végberendezés (faxkészülék) használatával kerülhet sor.

Ezen telefonszolgáltatás díjazása a D.1. Függelékben részletesen meghatározott.

Az Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett telefax szolgáltatás esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, az adatátvitel tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás

időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási időszaktól függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetén. A hívás felépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

1.1.12 Belföldi zöld szám hívás

A Szolgáltató lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzen.

A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Csak olyan hálózatban található zöld számok érhetőek el a Szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a Szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

1.1.13 Belföldi kék szám hívás

A Szolgáltató lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy 40-es előhívószámú hívásokat kezdeményezzen.

A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

Belföldi kék szám hívás szolgáltatást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Csak olyan hálózatban található kék számok érhetőek el a Szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a Szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

1.1.14 Inmarsat hívás

A szolgáltatás lehetővé teszi távközlési összeköttetések létrehozását a Szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjához csatlakozó előfizetői állomások és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil műholdas távközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pontok között az Inmarsat szervezet által üzemeltetett műholdakon

keresztül beszéd-, szöveg-, valamint adatátvitel céljára.

Ezen telefonszolgáltatás díjazása D.1. Függelékben részletesen meghatározott.

Az igénybe vehető szolgáltatás típusa függ a hívott állomás végberendezésétől, termináljától, mely lehet:

- Inmarsat-A (analóg végberendezés);
- Inmarsat-B (digitális végberendezés);
- Inmarsat-M (digitális hordozható végberendezés);
- Inmarsat-mini-M (kisméretű digitális végberendezés);
- Inmarsat-M4 HSD (gyors adatátvitelt biztosító digitális végberendezés).

A távhívást a 00-nemzetközi előtéttszámmal, azt követően a mobil-előfizető területi elhelyezkedésének megfelelő régió három számjegyű hívószámával és a mobil Előfizető kapcsolási számával kell kezdeményezni.

Kézi kapcsolat esetén az összeköttetésre vonatkozó kérést a nemzetközi telefonközpont kezelőjénél kell bejelenteni.

A szolgáltatás hívószámai területenként a következők:

- 870 Régiótól függetlenített egyszerűsített hálózati kód;
- 873 Indiai-óceán régiója;
- 871 Atlanti-óceán keleti régiója;
- 874 Atlanti-óceán nyugati régiója;
- 872 Csendes-óceán régiója.

A mobil-előfizető száma:

- Inmarsat-A: 1xx xx xxx (7 számjegyű);
- Inmarsat-B: 3xx xx xx xx (9 számjegyű);
- Inmarsat-M: 6bxxxxxxx (9 számjegyű, ahol b=1..9);
- Inmarsat-mini-M: 76x xx xx xx (9 számjegyű);
- Inmarsat-M4 HSD: 60x xx xx xx (9 számjegyű).

A szolgáltatás a hívott fél költségére nem kérhető. Minden hívás után a Szolgáltató megkezdett perc alapú beszélgetési díjat számít fel, melynek pontos mértékét az igénybe vett szolgáltatás típusa határozza meg.

1.1.15 EMSAT hívás

Ezen szolgáltatás lehetővé teszi távközlési összeköttetések létesítését a Szolgáltató hálózatához csatlakozó előfizetői hozzáférési

pontok és az európai régió bármely pontján található, EMSAT mobil műholdas távközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pontok között, a Telespazio által üzemeltetett műholdakon keresztül beszéd és adatátvitel céljából.

Ezen telefonszolgáltatás díjazása a D.1. Függelékben részletesen meghatározott.

A szolgáltatás hívószáma: 00 882 13

A hívást a nemzetközi előtét számmal (00), a 882-es ország hívószámmal, a 13-as szolgáltatás hálózatazonosító számával és az előfizető kapcsolási számával kell kezdeményezni.

Az EMSAT előfizetőjének felhívása nemzetközi távhívással történik.

Az igénybevételének nincs korlátja.

A szolgáltatás igénybevételéért beszélgetési díjat kell fizetni. A beszélgetési díj két részből áll, a megkezdett perc alapú forgalmi díjból és kapcsolási díjből. A kapcsolási díj megegyezik a Szolgáltató esetleges kapcsolási díjával.

1.1.16 Thuraya hívás

A Thuraya szolgáltatás lehetővé teszi távközlési összeköttetések létesítését a Szolgáltató telefonhálózatához csatlakozó előfizetői hozzáférési pontok és a Thuraya-hálózatnak a világ bármely tengeri vagy szárazföldi pontján lévő mobil-előfizetői között, a Thuraya szervezet által üzemeltetett műholdakon keresztül nemzetközi beszélgetések folytatására és faxüzenetek továbbítására.

Ezen telefonszolgáltatás díjazása a D.1. Függelékben részletesen meghatározott.

A szolgáltatás hívószáma: a Thuraya-előfizető hívószáma +882 16 xx xx xx xx xx

A távhívást a 00 nemzetközi előtét számmal, azt követően öt számjegyű hívószámával és a mobil-előfizető kapcsolási számával kell kezdeményezni.

A Thuraya szolgáltatás a következő régiókban érhető el: India, Közép-Ázsia, Közép-és Észak-Afrika, Közel-Kelet, Európa.

A Thuraya szolgáltatás szabadáras szolgáltatás. A szolgáltatásnak forgalmi és kapcsolási díja van. A megkezdett perc alapú forgalmi díj és a kapcsolási díj is csak létrejött kapcsolat, azaz sikeres, megvalósult hívás (beszélgetés) esetén kerül felszámításra.

1.1.17 Helytől független telefonszámok hívása

Magyarország területén elektronikus hírközlő hálózathoz csatlakozó helytől független (nomadikus) szolgáltatást igénybe vevő Előfizető elérését teszi lehetővé, az Európai Gazdasági Térség bármely végfelhasználója számára, ha az műszakilag lehetséges.

Ezen telefonszolgáltatás díjazása a D.1. Függelékben részletesen meghatározott.

A szolgáltatás a hagyományos hívással megegyező módon a 21-es előszám tárcsázásával érhető el (0621 abc-defg).

A nemföldrajzi számmal rendelkező Előfizető a meghatározott földrajzi területekről hívást kezdeményező felhasználók általi elérhetőségét, kereskedelmi okokból korlátozhatja.

1.1.18 Egyéb szolgáltatások

A titkos szám szolgáltatás keretében az Előfizető kérésére kapcsolási száma nem jelenik meg az előfizetői névjegyzékben és a tudakozó sem ad róla információt.

A rejtett szám szolgáltatás keretében az Előfizető kérésére kapcsolási száma nem jelenik meg az előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

A meghatározott jellegű számok szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető kérésére Szép (707-a00a, 707-aa00), illetve Legszebb számot (707-aaaa, 707-a000) biztosít a D.1. Függelékben meghatározott díj ellenében.

A többes közzététel keretében a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az online (interneten elérhető) telefonkönyvben az Előfizető saját nevén kívül más nevet is megjeleníthessen, azaz, hogy a telefonkönyvben ugyanaz a telefonszám két külön névvel is szerepeljen.

A hívó fél előfizetői számának megjelenítése (CLIP), illetve letiltása (CLIR) szolgáltatás keretében a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy:

- az Előfizető az általa hívott fél telefonkészülékén hívószámát megjeleníthesse (CLIP);
- az Előfizető az általa hívott fél telefonkészülékén hívószáma megjelenítését megakadályozza (CLIR);

E szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy Előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas előfizetői végberendezés

kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező Előfizető szolgáltatója a számküldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A Szolgáltató e szolgáltatás kapcsán minden Előfizető részére megteremti annak lehetőségét, hogy saját készülékéről – egyszerű módon – letilthassa, vagy lehetővé tegye saját előfizetői számának megjelenítését. Az Előfizető saját maga tudja be, vagy kikapcsolni a hívószám kijelzését. A kikapcsolás *31#, illetve visszakapcsolás *31* gombok lenyomásával lehetséges.

A Szolgáltató központja e szolgáltatás keretében a szabad előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámnak az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték – illetőleg amennyiben ez nem lehetséges – szövegesen a hívószám hiányát. Ha az Előfizető alközpontot alkalmaz, és az alközpont a forgalmi adatokat figyeli és feldolgozza, erről a telefonállomások használatát – a közöttük létrejött, használatra vonatkozó szerződés alapján tájékoztatja.

Hívásvárakoztatás szolgáltatás keretében a Szolgáltató az aktivált szolgáltatás esetén a foglalt távbeszélő-állomás Előfizetője részére a beszélgetés alatt hangjelzést küld arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását. A hangjelzést követően a hívott Előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

- a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést;
- a kézi beszélőt letéve, az eredeti beszélgetést befejezve fogadhatja az új hívást;
- a megfelelő jelzéssel tartásba téve a fennálló beszélgetést, annak bontása nélkül fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva.

E szolgáltatás igénybevételének feltétele, egy erre alkalmas előfizetői készülék (DTMF, R/Flash) megléte. A szolgáltató mindkét hívást egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára, a tartás állapotra is számlázza.

Három résztvevős konferencia szolgáltatás esetén az Előfizető által külön igényelt és aktivált szolgáltatás keretében a beszélgetést

folytató Előfizető a hívást fenntartva, felhívhat egy harmadik felet. Miután a harmadik fél válaszol, az Előfizető a következő lehetőségek közül választhat tetszőleges sorrendben:

- tetszés szerint oda-vissza kapcsolhat a két fél között;
- közös beszédúttal hármas konferenciát hozhat létre.

E szolgáltatás igénybevételének feltétele a szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői berendezés (DTMF, R/Flash,) megléte. A Szolgáltató mindkét hívást egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára, tartás állapotra is számlázza.

Hívásátirányítás feltétel nélkül szolgáltatás keretében az Előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra kapcsolja. E szolgáltatás igénybevételének feltétele szintén egy, a szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF) megléte. A hívásátirányítás aktiválására: a *72#xxxxxxx# (ahol xxxxxxxx az átírányítási telefonszám) van mód, míg a hívásátirányítás deaktiválására, törlésére: *72* gombokkal van mód.

Hívásátirányítás foglaltság esetén szolgáltatás keretében az Előfizető, aki távbeszélő-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy, az aktiváláskor megadott másik telefonszámra. Aktív átírányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő-állomásra, melyek az Előfizető távbeszélő-állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az Előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja. Az igénybevétel feltétele szintén egy, a szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF) megléte. Az átírányított hívás díja két részből áll:

- a hívó az átírányítást megrendelő Előfizető távbeszélő-állomásáig fizeti a hívást;
- az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő Előfizetőnek kerül kiszámlázásra.

E szolgáltatás során a hívásátírányítás aktiválására a *75# az átírányítási telefonszám #; a hívásátírányítás deaktiválására pedig a *75* gombokkal van mód.

Hívásátírányítás „nincs válasz” szolgáltatás keretében a hívásátírányítás aktiválására a *74# az átírányítási telefonszám #; míg a hívásátírányítás deaktiválására a *74* gombokkal van mód.

Hangposta szolgáltatás esetén, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, a Szolgáltató biztosítja, hogy amennyiben a hívó fél a hívását a hangpostára írányítást megelőzően megszakítja, a hívott fél szolgáltatója nem végződtetheti a hívást. A hívásért a telefonszolgáltatók díjat nem számítanak fel.

A Szolgáltató a hívás hangpostára írányítását megelőzően szövegbemondással vagy hangjelzéssel hívja fel a hívó fél figyelmét a hangpostára írányításra. A hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartam legalább 2 másodperc hosszúságú.

A Szolgáltató a beérkező hívást akkor végződteti hangpostán, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe és a hívás megszakítására megállapított időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

1.2 A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A Szolgáltató által biztosított telefonszolgáltatás sajátossága, hogy az a Szolgáltató HFC (optikai vagy koax) kábelrendszerén üzemelő, nagysebességű szélessávú internet szolgáltatások egyidejű használatát is lehetővé teszi. Az internet szolgáltatásnak a telefonszolgáltatáshoz biztosított berendezésen keresztül igénybevétele csak erre a szolgáltatásra vonatkozó, külön Előfizetői Szerződés megkötésével lehetséges.

1.2.1 Az előfizetői hozzáférési pont és végberendezés

A telefonszolgáltatás igénybevételéhez szükséges egy kábelmodem vagy egy multimédia (telefon) adapter, melyet a Szolgáltató bocsát az Előfizető rendelkezésére. E berendezés az Előfizetői Szerződés időtartama alatt a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezi, melyre vonatkozóan az

Előfizető csupán használati jogosultságot szerez.

A telefonszolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető harmadik személytől származó kábelmodemet vagy multimédia (telefon) adaptert nem használhat.

A kábelmodem vagy multimédia (telefon) adapter használatba-adását a Szolgáltató jogosult az meghatározott mértékű óvadék letételéhez kötni.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton, az előfizetői végberendezés RJ11 csatlakozóján keresztül kapcsolódik Szolgáltató hálózatához. A Szolgáltató hálózata magába foglalja a kábelmodemet és/vagy a multimédia (telefon) adaptert is.

Szolgáltató által nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele alatt közvetítő szolgáltató nem választható.

1.2.2 A létesítéssel összefüggő díjak

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítését, létesítését belépési díj ellenében végzi. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza. A belépési díj a hozzáférési pontok számától függően eltérő lehet.

Előfizetői hozzáférési pontonként a belépési díj megfizetése ellenében egy darab előfizetői végberendezés, azaz telefonkészülék csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Amennyiben az Előfizető több telefonkészüléket kíván csatlakoztatni, úgy erre vonatkozóan külön nyilatkoznia kell.

A Szolgáltató jogosult előzetesen meghatározott és megfelelően közzétett feltételek szerint kedvezményes belépési díjakat érvényesíteni az Előfizetők bizonyos csoportjai esetén.

2 A TELEFONSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi célértékeinek maradéktalan biztosításáért kizárólag abban az esetben vállal felelősséget, az Előfizető a Szolgáltató által ajánlott módon és rendeltetésszerűen használja a szolgáltatást, valamint, ha a Berendezés felszerelését, áthelyezését vagy javítását, kicserélését Hivatalos szerelő végzi és az Előfizető a Berendezést a használati útmutatónak megfelelően használja.

A szolgáltatás műszaki, technikai feltételeit, illetve minőségi célértékeit a D.2. Függelék tartalmazza.

2.1 A beszédkapcsolat minősége

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy az megfeleljen a vonatkozó szabványoknak, illetve:

- a beszéd folyamatosan érthető legyen;
- a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallatszó) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja, ne forduljon elő;
- a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhangjelenségek ne jelenjenek meg.

2.2 A telefax kapcsolat minősége

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül felépített telefax kapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy:

- a kapcsolatban levő végberendezések között legalább a 9600 bit/s átviteli sebesség mindenkor elérhető legyen;
- a kapcsolat ideje alatt bekövetkező esetleges rövid idejű minőségromlások ne okozzanak 10%-nál nagyobb mértékű jelismétlést, illetve telefax átvitel esetén 10%-nál több lapismétlést.

2.3 A rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 98 %-os rendelkezésre állását az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a szolgáltatás kimaradása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt – így különösen az Előfizető felelősségi körébe tartozó berendezések és hálózati részek sérülése, alkalmatlansága következtében (pl. rongálás és lopás miatt) történt.

3 DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS

3.1 A szolgáltatás díjai

Az Előfizetőt a telefonszolgáltatások igénybevételeért díjfizetési kötelezettség terheli az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett módon.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató nyújt, hanem azt a Szolgáltató vagy az Előfizető más szolgáltatótól rendel meg és melyeket a Szolgáltató csak változatlan formában továbbértékesít az Előfizető részére (ún. közvetítő szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató Előfizető irányába kiállított számlában szerepelteti.

Az Előfizető a szolgáltatás ellenértékét a mindenkor érvényes díjszabásban megállapított árak alapján küldött számla szerint köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

A díjazás felbontható a szolgáltatás nyújtását megelőző, valamint a szolgáltatás nyújtásáért havonta fizetendő díjakra.

A Szolgáltató a telefon havi előfizetési díjat, valamint az egyéb havi szolgáltatási díjakat havonta a tárgyhóban, a beszélgetés és egyéb – az Előfizető által a tárgyidőszakban igénybevett és a számlán külön megnevezett – szolgáltatások díját az igénybevételeknek megfelelően a tárgyhót követő hónapban számlázza.

A szolgáltatási díjak négy csoportot alkotnak:

- egyszeri díjak;
- havi díjak;
- forgalmi díjak (perc-, illetve hívás alapon számolva);
- kapcsolási díjak.

A díjak meghatározását és mértékét a D.1. Függelék tartalmazza.

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Egyedi Előfizető Szerződésben és az ÁSZF-ben kialakított számlázási egység alapján végzi.

A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy alakította ki, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét:

- helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel;
- mobil rádiótelefon-hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén 2 másodperccel haladhatja meg.

3.2 A számla

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában az Előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban tünteti fel, amelyben legalább a kapcsolási díjak, a helyi, a helyközi, a belföldi távolsági és a nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja, valamint a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefonszolgáltatások – így különösen az emelt díjas hívások, távsvavazás, stb. – díja elkülöníthető (ún. alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számlamelléklet).

A Szolgáltató az Előfizető részére a rendszeresen kiállított számlához ezen kívül részletesebb számlamellékletet is csatol, melyen szerepelnek a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatok is.

Tételes számlamelléklet

A Szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az Előfizető hívószámáról kezdeményezett valamennyi hívás adatait, így Előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza:

- a helyi, a helyközi, a belföldi távolsági, a nemzetközi, a mobil telefonhívásokat;
- a telefonszolgáltatás útján igénybevett nem telefonszolgáltatások díját;
- a hívott előfizetői számokat;
- a hívás kezdő időpontját, valamint a hívások tartásidejét másodperc pontossággal;
- a hívásegység díját, a hívás díját, valamint a hívások kapcsolási díját;
- valamint Előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is.

A tételes számlamellékletben a Szolgáltató ezen kívül köteles feltüntetni a beszéd- és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a számlamelléklet hozzáférés típusonként a következőket tartalmazza:

- a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;

- adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- az adatforgalom díja.

Átalány díjas szolgáltatás esetében a Szolgáltató az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére utal csak.

A díjmentesen hívható számokra történő hívásokat és a nem azonosítható hívószámokra történő híváskezdeményezéseket a számlamelléklet nem tartalmazza.

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában –, vagy visszavonásig igényelhető.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben – később pedig külön – tehet nyilatkozatot a tételes számlamelléklet igénylésére, módosítására, illetve lemondására vonatkozóan, akár előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások igénybevétele esetén is.

Az Egyéni 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 Szolgáltató mind a természetes, mind a nem természetes személy Előfizetők számára biztosít tételes számlamellékletet, mind nyomtatott, mind pedig elektronikus formában. Az elektronikus forma a tételes számlamelléklet email formájában történő kiküldését, illetve a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül elérhetővé tett elektronikus formátumot jelenti.

4 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS

A Szolgáltató együttműködik a többi telefonszolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon.

4.1 A számhordozáshoz kapcsolódó fogalmak

Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át.

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának - hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor megtart.

Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

Központi referencia adatbázis, vagy KRA: az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását.

4.2 A számhordozás általános szabályai

A számhordozás olyan előfizetői szám más, az átvevő szolgáltatóhoz való hordozását jelenti, amelynek során az Előfizető megtarthatja az átadó szolgáltatótól kapott:

- földrajzi előfizetői számát (amennyiben az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót);
- nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát (amennyiben az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat).

Szolgáltató biztosítja a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes

szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát az alábbi szabályoknak megfelelően.

A számhordozás megvalósítása során biztosítani kell a hordozott számokra mindazokat a szolgáltatásokat, ideértve a jelzésirányítással megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatásokat (a továbbiakban: szolgáltatások) is, amelyek mind az átadó, mind az átvevő szolgáltató hálózatában egyenértékű alkalmazásként rendelkezésre állnak, továbbá amelyeket mind az átadó, mind az átvevő szolgáltató nyújt előfizetői számára, és amelyek fenntartásához az átadó és az átvevő szolgáltató együttműködése szükséges. A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, vagy az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén a különböző szolgáltatások átadásának vagy az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni, összehangolni.

A szolgáltatók a számhordozási eljárással kapcsolatos valamennyi adatcserét, ideértve a számhordozás kezdeményezését is, elektronikus formában kötelesek biztosítani. A szolgáltatók az elektronikus formán kívül más, kiegészítő adatcsere formában is megállapodhatnak.

4.3 A számhordozási kezdeményezése

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie.

Az előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja és új előfizetői szerződést köt. A szerződéskötéskor az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozás időpontjáról (számátadási időablak), amely legkorábban a szerződéskötést követő második munkanapon lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került. Az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép

hatályba.

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával (a hordozni kívánt szám vonatkozásában) megszűnik, illetve módosul.

Az átvevő szolgáltató írásban köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- d) az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat a 4.5 fejezetben részletezettek szerint feloldotta.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

4.4 A számhordozási eljárás

4.4.1 Az átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. Az átvevő szolgáltató köteles ezen értesítést követő második munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak bejelenteni, kivéve a következő bekezdésben (a, b, c) foglalt esetet. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását

kéri, vagy

- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- c) tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozását igénylik,

akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

4.4.2 Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót. Az átadó szolgáltató legkésőbb a számhordozás KRA-ba való bejelentésének időpontja után 23 órán belül a KRA-ban jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

4.4.3 A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az ÁSZF törzs 16. fejezetének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni, és amennyiben szükséges újra azonosítja. A határidők az azonosítást követően, vagy alejtart követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését követően újratekődnek.

4.4.4 A számhordozás kizárólag a jelen fejezetben meghatározott okból utasítható el. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

- a) indoklás nélkül,
- b) a jelen fejezetben meghatározott megfelelő azonosítás ellenére,
- c) nem a jelen fejezetben részletezett lejárt és értesített tartozás miatt, vagy
- d) a 4.4.2 szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el,

számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 3. munkanapon 16 óráig törölheti.

Az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót a következő munkanap 20 óra 00 percgig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

A helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató lehetővé teheti az előfizetői szám megtartását előfizetője kérésére a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének megváltoztatása, illetve a szolgáltatás nyújtás technológiájának megváltozása esetén.

4.5 A számhordozás feltételei

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam legfeljebb hat hónap lehet.

A számhordozást kérő előfizetőt Szolgáltató az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizető előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja:

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár:
személyazonosító igazolvány, útlevel
vagy vezetői engedély és lakcímet

igazoló hatósági igazolvány,

- ab) nem magyar állampolgár: útlevel és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- b) gazdálkodó szervezet esetében:
- ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
- bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
- bc) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa és
- bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;
- c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
- ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- cb) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- cc) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány -

alközponti beválasztás alkalmazása esetén - csak egybefüggően kerülhet hordozásra. A kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében az előfizető köteles a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átadó szolgáltatóval előzetesen egyeztetni.

Amennyiben számhordozás esetén a hívott szám hívásának díjazása megváltozhat amiatt, hogy a hívó fél szolgáltatója különböző díjazást alkalmaz

- a) a különböző helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltatókhoz irányuló, azonos számozási körzetben lévő földrajzi számok hívásánál, illetve
- b) a különböző mobil rádiótelefon-szolgáltatást nyújtó szolgáltatókhoz irányuló hívásoknál, a hívó fél szolgáltatója köteles a hívó számára, a hívás előtt közvetlenül, saját hálózatából előfizetői készülékről díjmentes tájékoztatói lehetőséget biztosítani a következő sorrendben arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak mennyi a tarifája. Ezen adatokat a hívásrészletezőn is fel kell tüntetni.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 4.5 fejezetben megfelelően közölt adatok alapján, vagy
- az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített

készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejártá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az előző bekezdésben foglaltak szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen, vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését, illetve az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján meghatározott díj ellenében köteles az előfizető kérésére haladéktalanul feloldani.

5 A TELEFONSZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

5.1 Az előfizetői szám megváltozása

Az előfizetői kapcsolási számot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- ha az Előfizető kéri és a Felek ebben megállapodnak;
- ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi;
- ha a számváltoztatás műszaki, vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság igazolta.

Utóbbi két esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak és az Előfizető a D.3. Függelékben meghatározott díjat megfizeti. Ha a Szolgáltató a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, az elutasítást részletesen megindokolja.

A Felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki, illetve a rendelkezésére álló számtartományból a Szolgáltató ajánl fel választási lehetőséget az Előfizető számára.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy:

- a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más Előfizetőhöz;
- a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szöveggel az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

E szolgáltatások, amennyiben a változásra elkerülhetetlen műszaki vagy forgalmi okból vagy jogszabályi változás miatt kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentesek.

Az Előfizető által kezdeményezett számváltozást a Szolgáltató a tudakozóban és a telefonkönyvben átvezeti. A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról Ügyfélszolgálatán, illetve tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendel más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

A régi kapcsolási számot, ha ezt az Előfizető kéri, a Szolgáltató más Előfizetőnek 6 hónapig nem rendel más Előfizetőhöz.

6 EGYEDI ÉRTÉKHATÁR

A Felek a jelentős érdeksérelem elkerülése, illetve megelőzése érdekében megállapodhatnak ún. egyedi értékhatár kialakításában, melynek elérése után a Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybevett telefonszolgáltatást korlátozni.

A Szolgáltató köteles az egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről, valamint a fizetendő díj összegéről az Előfizetőt elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési eszköz útján, közvetlenül értesíteni. Szolgáltató telefonszolgáltatás esetén egyedi értékhatárt állapít meg, melynek összege 10.000 Ft. Amennyiben az Előfizető havi forgalma eléri a 10.000 Ft-os összeghatár 80%-át, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizetőt az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon ezen tényről értesíteni.

A Szolgáltatót az értesítés – az Előfizető érdekkörére visszavezethető okból történő – esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség. Amennyiben a forgalmi díjak a meghatározott egyedi értékhatárt elérik, vagy meghaladják, a Szolgáltató kizárólag a jelen Mellékletben meghatározott részleges szolgáltatás nyújtására köteles.

A Szolgáltató által történő részleges szolgáltatás nyújtása nem mentesíti az Előfizetőt az egyedi értékhatárt meghaladó forgalmi díj megfizetése alól.

A Szolgáltató a részleges szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor az Előfizetőt értesíti. Az értesítés sikertelensége miatt Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A Szolgáltató által alkalmazott értesítés formái:

- sms üzenet;
- közvetlen telefon;
- email üzenet;
- a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun belül felugró ablak.

A Szolgáltató köteles ezen értesítésben az Előfizetőt tájékoztatni a korlátozás okáról, a megszüntetésének módjairól, valamint a szolgáltatás további igénybevételhez szükséges egyéb teendői felől.

Az Egyedi értékhatárt elérő összegben igénybevett szolgáltatásról a Szolgáltató – a számlázási időszakon kívül – számlát bocsát ki. Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett szolgáltatás egyes díjelemei nem minden esetben jelennek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az egyedi értékhatár elérését követően nem a részleges szolgáltatást nyújtja.

7 AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK ÉS CÍMTÁRAK

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, melyek kezelését törvény vagy az Előfizető hozzájárulása lehetővé tesz.

A Szolgáltató emellett jogosult, vagy ezektől eltérő címtárakat is létrehozson, amelyben az Előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

Az előfizetői névjegyzékek, illetve címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő Előfizetők esetében az - előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - Előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.

Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosított az a lehetőség, hogy kifejezett kérésére:

- kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- az előfizetői névjegyzékben feltüntetésre kerüljön, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
- az előfizetői névjegyzékben lakcímét csak részben tüntessék fel.

A Szolgáltató az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson az abban szereplő adatokból. E szolgáltatás nyújtása keretében ugyanakkor nem kerül több adat közlésre, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett a további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

A Szolgáltató technikai megoldásokkal biztosítja az előfizetői névjegyzékből és a

címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, így például különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését.

A Szolgáltató az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatokat nem kapcsolja össze más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha ez a Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

A Szolgáltató emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszert vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszközt csak akkor alkalmaz közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

Olyan Előfizetővel, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint más reklámtevékenység, illetve reklámnak nem minősülő tájékoztatás alanyává válni, a Szolgáltató ilyen célokból nem kezdeményez kapcsolatot.

A Szolgáltató tartózkodik továbbá attól, hogy olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási vagy más reklám célú küldeményt továbbítson az Előfizető felé, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

D.1. FÜGGELÉK: A telefonszolgáltatás díjai és a kapcsolódó egyéb díjak

Helyhez kötött telefon szolgáltatás díjazásai:

A szolgáltató a helyhez kötött telefon szolgáltatását különböző díjsomagok formájában kínálja.

A szolgáltató két díjazási időszakot különböztet meg:

Csúcsidőszak:	munkanapokon 07 és 18 óra között
Csúcsidőszakon kívül:	munkanapokon 18 és 07 óra között, munkaszüneti napokon 00 és 24 óra között

A Szolgáltató egységes díjsomagjai (csúcsidőben és csúcsidőn kívül egyaránt):

Hívásirány	DIGIFON
	Ft/perc
	bruttó
Saját hálózat	0
Helyi vonalas hívás	6,25
Belföldi távolsági vonalas hívás	6,25
Belföldi T-Mobile hívás	29,5
Belföldi Telenor hívás	29,5
Belföldi Vodafone hívás	29,5
Kapcsolási díj	0
Havidíj	200
Romániai DIGI vonalas hálózat hívásának díja egységesen a nap 24 órájában	0

2012. július 1. napjáig rendelhető díjsomag:

Hívásirány	DIGIFON 500
	Ft/perc
	bruttó
Saját hálózat	0
Helyi vonalas hívás	0
Belföldi távolsági vonalas hívás	0
T-Mobile hívás	25
Telenor hívás	25
Vodafone hívás	25
Kapcsolási díj	0
Havidíj	500
Romániai DIGI vonalas hálózat hívásának díja egységesen a nap 24 órájában	0

Az árak az ÁFA-t tartalmazzák.

A nemzetközi hívások díjait és a telefonszolgáltatással kapcsolatos további részletekre a DIGIFON díjsomagban szereplő feltételek érvényesek.

DIGIFON 500 csomagot kizárólag magánszemélyek igényelhetnek.

A hívások számlázása másodperc alapon történik.

Hívásirány	Típus	Bruttó díjak
Belföldi kék szám	Vezetékes	6,25
Tudakozó Plusz 197	Vezetékes	108
Pantel Tudakozó 198	Vezetékes	48
Nemzetközi Tudakozó 199	Vezetékes	144
Segélykérőszám 104	Vezetékes	0
Segélykérőszám 105	Vezetékes	0
Segélykérőszám 107	Vezetékes	0
Segélykérőszám 112	Vezetékes	0
Ügyfélszolgálati Kék Szám 1272	Vezetékes	0
Telex	Vezetékes	100
Pontos idő 180	Vezetékes	3,75
Egyszerűsített foglalkozást bejelentő vonal 185	Vezetékes	3,75
Autóklub 188	Vezetékes	0
Kormányzati ügyféltájékoztató vonal 189	Vezetékes	3,75
Ébresztés 193	Vezetékes	250/db

Az árak az ÁFÁ-t tartalmazzák.

Adományvonalak

A Szolgáltató meghatározott rövid hívószámokon közcélú adománygyűjtő szolgáltatást nyújt. A hívó fél az adománygyűjtő számok felhívásával alkalmanként egy meghatározott összeget adományoz egy adott szervezet számára. A szolgáltatás igénybevételéért hívásonként a táblázatban feltüntetett díj kerül kiszámlázásra Előfizető részére. Az adomány cél szerinti felhasználásáért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Előfizető jogosult a támogatás megtörténtéről az általa támogatott szervezettől adóigazolást kérni. Ezen igényét Előfizető közvetlenül a támogatott szervezetnél jelezheti, Szolgáltató adóigazolás kiállítására jelen Szolgáltatás esetében nem jogosult.

Az igénybevétel feltételei

Előfizetőnek rendelkeznie kell Szolgáltatóval kötött és telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződéssel. További feltétel, hogy telefonszolgáltatása ne álljon korlátozás, vagy szünetelés alatt.

Szervezet	Hívószám	Hívásonkénti díjak
Magyar Máltai Szeretetszolgálat	1350	250
Magyar Ökumenius Segályszervezet	1353	250
Baptista Szeretetszolgálat Alapítvány	1355	300
Katolikus Karitás	1356	500
Magyar Vöröskereszt	1359	250

Számlázása hívásonként történik a táblázatban megjelölt fix díjazás alapján a hívás hosszától függetlenül, mely hívás ÁFA mentes.

Belföldi Zöld szám

A szolgáltató azon előfizetőknek, akik belföldi zöld számot igényelnek annak érdekében, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. A belföldi zöld szám hívásakor a Magyarország területéről hívást kezdeményező fél számára a hívás díjmentes, a beszélgetés teljes díját a zöld szám előfizetője fizeti. Nemzetközi hálózatból kezdeményezett

hívások esetén a hívó fél a helyi szolgáltató által megállapított mindenkor nemzeti hívásdíjat fizeti meg.

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefonállomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A nyilvános telefonkészülék működtetése érdekében pénzürmét be kell dobni, de a pénzürmét a készülék a beszélgetés végén visszaadja. Nemzetközi hálózatból az országkód (36), a szolgáltatáskijelölő szám (80), valamint a hatjegyű, zöld számhoz tartozó előfizetői szám tárcsázásával lehet a szolgáltatást igénybe venni.

Területi korlátok

A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatból egyaránt igénybe vehető és hívható. Előfizető kérése esetén a nemzetközi hálózatból való elérhetőség tiltható.

Az igénybevétel korlátai

Az előfizetőnek nem lehet lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a szolgáltatóval szemben.

Műszaki korlátok

A szolgáltatás fix telepítésű rádiótelefon (GSM-RLL), digitális- és kábeltelefon esetén nem rendelhető meg.

Belföldi Kék szám

A szolgáltató azon előfizetőknek, akik belföldi kék számot igényelnek annak érdekében, hogy őket mások helyi tarifa mellett felhívhassák, kék számot ad. A belföldi kék szám hívásakor a Magyarország területéről hívást kezdeményező fél számára a hívás helyi tarifa szerint számlázódik, a beszélgetés különbözeti díját a zöld szám előfizetője fizeti. Nemzetközi hálózatból kezdeményezett hívások esetén a hívó fél a helyi szolgáltató által megállapított mindenkor nemzeti hívásdíjat fizeti meg.

Belföldi kék számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefonállomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. Nemzetközi hálózatból az országkód (36), a szolgáltatáskijelölő szám (40), valamint a hatjegyű, kék számhoz tartozó előfizetői szám tárcsázásával lehet a szolgáltatást igénybe venni.

Területi korlátok

A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatból egyaránt igénybe vehető és hívható. Előfizető kérése esetén a nemzetközi hálózatból való elérhetőség tiltható.

Az igénybevétel korlátai

Az előfizetőnek nem lehet lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a szolgáltatóval szemben.

Műszaki korlátok

A szolgáltatás fix telepítésű rádiótelefon (GSM-RLL), digitális- és kábeltelefon esetén nem rendelhető meg.

Zöld szám szolgáltatásra (06-80) történő előfizetés havidíja 2 500 Ft.

Kék szám szolgáltatásra (06-40) történő előfizetés havidíja 2 500 Ft.

Nemzetközi hívásirány	Típus	Ár
Afganisztán	Mobil	231,25
Afganisztán	Vezetékes	140,81
Alaszka	Nemzetkö	56,69

	zi	
Albánia	Mobil	40
Albánia	Vezetékes	15
Algéria	Mobil	59,38

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2012. október 31.



Algéria	Vezetékes	59,38
Amerikai Egyesült Államok	Nemzetközi	15
Amerikai Egyesült Államok	Freephone	31,88
Amerikai Szamoa	Nemzetközi	54,28
Amerikai Virgin-Szigetek	Mobil	35
Andorra	Mobil	40
Andorra	Vezetékes	15
Angola	Mobil	75,94
Angola	Vezetékes	75,91
Anguilla	Mobil	90,63
Anguilla	Vezetékes	90,63
Anktarktiszi	Nemzetközi	306,25
Antigua És Barbuda	Mobil	78,13
Antigua És Barbuda	Vezetékes	78,13
Argentína	Mobil	51,69
Argentína	Vezetékes	39,69
Argentína Buenos Aires	Vezetékes	39,69
Argentína Corridor	Vezetékes	39,69
Aruba	Mobil	65,63
Aruba	Vezetékes	65,63
Ascension	Nemzetközi	180
Ausztrália	Mobil	72,5
Ausztrália	Vezetékes	35,85
Ausztria Con1	Mobil	40
Ausztria Mobilkom	Mobil	40
Ausztria T Mobil	Mobil	40
Ausztria Tele Ring	Mobil	40
Ausztria	Vezetékes	15
Ausztria Vienna	Vezetékes	15
Azerbajdzsán	Mobil	82,5
Azerbajdzsán	Vezetékes	78,13
Bahama-Szigetek	Mobil	59,97
Bahama-Szigetek	Vezetékes	57,84
Bahrein	Mobil	81,88
Bahrein	Vezetékes	79,69
Banglades	Mobil	79,69
Banglades	Vezetékes	79,69
Banglades Dhakka	Vezetékes	79,69
Barbados	Mobil	81,88
Barbados	Vezetékes	80,13
Belgium	Mobil	40
Belgium Mobistar	Mobil	40
Belgium Proximus	Mobil	40
Belgium	Vezetékes	15
Belize	Mobil	84,38

Belize	Vezetékes	84,38
Benin	Mobil	71,88
Benin	Vezetékes	71,88
Bermuda	Mobil	54,38
Bermuda	Vezetékes	54,38
Bhután	Nemzetközi	65,63
Bolívia	Mobil	89,06
Bolívia	Vezetékes	84,38
Bosznia	Mobil	40
Bosznia	Vezetékes	15
Botswana	Mobil	54,31
Botswana	Vezetékes	54,31
Brazília	Mobil	69,97
Brazília	Vezetékes	49,38
Brazília Rio	Vezetékes	49,38
Brazília Sao Paulo	Vezetékes	49,38
Brit Virgin-Szigetek	Mobil	75
Brit Virgin-Szigetek	Vezetékes	75
Brunei	Mobil	48,44
Brunei	Vezetékes	48,44
Bulgária	Mobil	40
Bulgária	Vezetékes	15
Bulgária Szofia - Network	Vezetékes	15
Bulgária Szofia	Vezetékes	15
Burkina Faso	Mobil	72,5
Burkina Faso	Vezetékes	72,5
Burundi	Mobil	65,22
Burundi	Vezetékes	65,22
Chile	Mobil	70,34
Chile	Vezetékes	37,22
Chile Audiotext	Nemzetközi	37,22
Chile Santiago	Vezetékes	37,22
Ciprus	Mobil	40
Ciprus	Vezetékes	15
Comore-Szigetek	Nemzetközi	96,31
Cook-Szigetek	Mobil	187,44
Cook-Szigetek	Vezetékes	187,44
Costa Rica	Mobil	51,78
Costa Rica	Vezetékes	48,44
Csád Audiotext	Nemzetközi	100,13
Csád	Mobil	100,13
Csád	Vezetékes	100,13
Csehország	Mobil	40
Csehország	Vezetékes	15
Csehország Prága	Vezetékes	15

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2012. október 31.



Dánia	Mobil	40
Dánia	Vezetékes	15
Dánia Sonofon	Mobil	40
Dél-Afrikai Köztársaság	Mobil	81,56
Dél-Afrikai Köztársaság	Vezetékes	37,19
Dél-Afrikai Köztársaság Johannesburg	Vezetékes	37,19
Diego Garcia	Nemzetközi	229,72
Dominika	Nemzetközi	87,5
Dominikai Közösség	Nemzetközi	49,44
Dzsibuti	Mobil	104,69
Dzsibuti	Vezetékes	104,69
Ecuador	Mobil	71,56
Ecuador	Vezetékes	67,72
Egyenlüt Úi-Guinea	Mobil	89,38
Egyenlüt Úi-Guinea	Vezetékes	89,38
Egyesült Arab Emírségek	Mobil	87,5
Egyesült Arab Emírségek	Vezetékes	79,41
Egyiptom	Mobil	81,88
Egyiptom	Vezetékes	78,13
Egyiptom Cairo	Vezetékes	78,13
Elefántcsontpart	Mobil	75
Elefántcsontpart	Vezetékes	75
Elefántcsontpart Abidjan	Vezetékes	75
Emsat	Nemzetközi	525,94
Eritrea	Mobil	135,94
Eritrea	Vezetékes	135,94
Észtország	Mobil	40
Észtország	Vezetékes	15
Északi-Mariana-Szigetek	Nemzetközi	81,25
Etiópia	Mobil	148,44
Etiópia	Vezetékes	143,75
Etiópia Addis Abeba	Vezetékes	143,75
Falklandszigetek	Nemzetközi	175
Fehéroroszország	Mobil	40
Fehéroroszország	Vezetékes	15
Feröer	Mobil	40
Feröer	Vezetékes	15
Fidzsi-Szigetek	Mobil	110,41
Fidzsi-Szigetek	Vezetékes	110,41
Finnország	Mobil	40
Finnország	Vezetékes	15
Francia Guyana	Mobil	72
Francia Guyana	Vezetékes	70,28

Francia Polinézia	Mobil	108
Francia Polinézia	Vezetékes	96,31
Franciaország Bouyges	Mobil	40
Franciaország	Vezetékes	15
Franciaország	Mobil	40
Franciaország Paris	Vezetékes	15
Franciaország Sfr	Mobil	40
Fülöp-Szigetek	Mobil	73,44
Fülöp-Szigetek	Vezetékes	59,94
Gabon	Mobil	66,88
Gabon	Vezetékes	66,88
Gambia	Mobil	90,63
Gambia	Vezetékes	90,63
Ghána	Mobil	57,5
Ghána	Vezetékes	57,5
Gibraltár	Mobil	40
Gibraltár	Vezetékes	15
Görögország	Mobil	40
Görögország	Vezetékes	15
Görögország Athens	Vezetékes	15
Görögország Telestat	Mobil	40
Grenada	Mobil	90,63
Grenada	Vezetékes	89
Grönland	Nemzetközi	108
Grönland	Mobil	108
Grúzia	Mobil	55,31
Grúzia	Vezetékes	46,75
Guadeloupe	Mobil	72,03
Guadeloupe	Vezetékes	57,94
Guam	Mobil	48,38
Guam	Vezetékes	46,38
Guatemala	Mobil	75
Guatemala	Vezetékes	70
Guinea Bissau	Mobil	192,66
Guinea Bissau	Vezetékes	173,22
Guinea Republic	Mobil	53,13
Guinea Republic	Vezetékes	53,13
Guyana	Mobil	118,47
Guyana	Vezetékes	117,88
Haiti	Mobil	114,38
Haiti	Vezetékes	86,81
Hawaii	Nemzetközi	35,22
Holland Antillák	Mobil	72,5
Holland Antillák	Vezetékes	25,91
Hollandia	Vezetékes	15

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2012. október 31.



Hollandia Ben	Mobil	40
Hollandia Dutchtone	Mobil	40
Holland Kpn	Mobil	40
Hollandia Libertel	Mobil	40
Hollandia Telfort	Mobil	40
Honduras	Mobil	112,19
Honduras	Vezetékes	112,19
Hong-Kong	Mobil	35,94
Hong-Kong	Vezetékes	35,09
Horvátország	Mobil	40
Horvátország Vipnet	Mobil	40
Horvátország Zagrab	Vezetékes	15
Horvátország	Vezetékes	15
Iae Inma	Nemzetkő zi	1356,09
India	Mobil	93,75
India	Vezetékes	98,44
India Bombay	Vezetékes	98,44
India Madras	Vezetékes	98,44
India New Delhi	Vezetékes	98,44
Indonézia	Mobil	67,81
Indonézia	Vezetékes	47,91
Indonézia Jakarta	Vezetékes	47,91
Inmarsat A, Atlanti-Óceán Kelet	Nemzetkő zi	1337,34
Inmarsat A, Atlanti-Óceán Nyugat	Nemzetkő zi	1356,09
Inmarsat A, Csendes-Óceán	Nemzetkő zi	1356,09
Inmarsat A, Indiai-Óceán	Nemzetkő zi	1356,09
Inmarsat Aero, Atlanti-Óceán Kelet	Nemzetkő zi	1443,38
Inmarsat Aero, Atlanti-Óceán Nyugat	Nemzetkő zi	1443,38
Inmarsat Aero, Csendes-Óceán	Nemzetkő zi	1443,38
Inmarsat Aero, Indiai-Óceán	Nemzetkő zi	1443,38
Inmarsat B, Atlanti-Óceán Kelet	Nemzetkő zi	526,91
Inmarsat B, Atlanti-Óceán Nyugat	Nemzetkő zi	558,19
Inmarsat B, Csendes-Óceán	Nemzetkő zi	570,56
Inmarsat B, Indiai-Óceán	Nemzetkő zi	558,19
Inmarsat B, Snac	Nemzetkő zi	828,13
Inmarsat M, Atlanti-Óceán Kelet	Nemzetkő zi	592,38
Inmarsat M, Atlanti-Óceán Nyugat	Nemzetkő zi	592,38
Inmarsat M, Csendes-Óceán	Nemzetkő zi	614,19

Inmarsat M, Indiai-Óceán	Nemzetkő zi	614,19
Inmarsat M, Snac	Nemzetkő zi	828,13
Inmarsat M4, Atlanti-Óceán Kelet	Nemzetkő zi	2490,72
Inmarsat M4, Atlanti-Óceán Nyugat	Nemzetkő zi	2490,72
Inmarsat M4, Csendes-Óceán	Nemzetkő zi	2490,72
Inmarsat M4, Indiai-Óceán	Nemzetkő zi	2490,72
Inmarsat M4, Snac	Nemzetkő zi	2518,22
Inmarsat Mini M, Atlanti-Óceán Kelet	Nemzetkő zi	439,63
Inmarsat Mini M, Atlanti-Óceán Nyugat	Nemzetkő zi	439,63
Inmarsat Mini M, Csendes-Óceán	Nemzetkő zi	439,63
Inmarsat Mini M, Indiai-Óceán	Nemzetkő zi	439,63
Inmarsat Mini M, Snac	Nemzetkő zi	439,63
Irak	Nemzetkő zi	122,41
Irán	Mobil	64
Irán	Vezetékes	51,78
Iridium	Nemzetkő zi	526,91
Írország	Mobil	40
Írország	Vezetékes	15
Izland	Vezetékes	15
Izland	Mobil	40
Izrael	Mobil	56,44
Izrael	Vezetékes	28,44
Jamaika	Mobil	81,88
Jamaika	Vezetékes	72,81
Japán	Mobil	73,75
Japán	Vezetékes	37,94
Japán Tokyo	Vezetékes	37,94
Jemen	Mobil	72,84
Jemen	Vezetékes	72,84
Jordánia	Mobil	78,13
Jordánia	Vezetékes	78,13
Kajmán-Szigetek	Mobil	69,06
Kajmán-Szigetek	Vezetékes	69
Kambodzsa	Mobil	131,25
Kambodzsa	Vezetékes	131,25
Kamerun	Mobil	85
Kamerun	Vezetékes	70,94
Kamerun Douala	Vezetékes	70,94
Kanada	Nemzetkő zi	15

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2012. október 31.



Katar	Mobil	115,41
Katar	Vezetékes	115,41
Kazahsztán	Mobil	74,38
Kazahsztán	Vezetékes	70,66
Kelet Timor	Mobil	595,44
Kelet Timor	Vezetékes	98,09
Kenya	Mobil	79,06
Kenya	Vezetékes	79,06
Kína	Mobil	41,19
Kína	Vezetékes	30,81
Kína Bejing	Vezetékes	30,81
Kína Fuzhou	Vezetékes	30,81
Kína Shanghai	Vezetékes	30,81
Kirgizisztán	Vezetékes	70,94
Kirgizisztán Bishkek	Vezetékes	70,94
Kirgizisztán	Mobil	78,13
Kiribati	Mobil	207,5
Kiribati	Vezetékes	199,09
Kolumbia	Mobil	51,88
Kolumbia	Vezetékes	50,63
Kolumbia Bogota	Vezetékes	50,63
Kolumbia Cali	Vezetékes	50,63
Kolumbia Medellin	Vezetékes	50,63
Kongó Brazaville	Mobil	62,5
Kongó Brazaville	Vezetékes	62,5
Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire)	Mobil	124,25
Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire)	Vezetékes	98,91
Koreai Köztársaság	Mobil	46,88
Koreai Köztársaság	Vezetékes	37,19
Koreai Ndk	Mobil	90
Koreai Ndk	Vezetékes	90
Közép-Afrikai Köztársaság	Mobil	81,25
Közép-Afrikai Köztársaság	Vezetékes	81,25
Kuba	Mobil	246,88
Kuba	Vezetékes	246,88
Kuba Guantanamo	Vezetékes	246,88
Kuvait	Vezetékes	58,44
Kuvait	Mobil	63,44
Laosz	Mobil	103,19
Laosz	Vezetékes	102,31
Lengyelország	Mobil	40
Lengyelország	Vezetékes	15
Lengyelország Warsaw	Vezetékes	15
Lesotho	Mobil	60,41
Lesotho	Vezetékes	58,44

Lettország	Mobil	40
Lettország	Vezetékes	15
Libanon	Mobil	72,66
Libanon	Vezetékes	54,97
Libéria	Mobil	73,75
Libéria	Vezetékes	73,75
Líbia	Mobil	57,19
Líbia	Vezetékes	57,19
Liechtenstein	Mobil	40
Liechtenstein	Vezetékes	15
Litvánia	Mobil	40
Litvánia	Vezetékes	15
Luxemburg	Vezetékes	15
Luxemburg	Mobil	40
Macedónia	Mobil	40
Macedónia	Vezetékes	15
Madagaszkár	Mobil	92,5
Madagaszkár	Vezetékes	92,5
Makao	Mobil	65
Makao	Vezetékes	65
Malajzia	Mobil	40,16
Malajzia	Vezetékes	40,16
Malawi	Mobil	45,94
Malawi	Vezetékes	45,94
Maldív-Szigetek	Mobil	113,13
Maldív-Szigetek	Vezetékes	113,13
Mali	Mobil	84,06
Mali	Vezetékes	84,06
Málta	Mobil	40
Málta	Vezetékes	15
Marokkó	Mobil	100,63
Marokkó	Vezetékes	84,06
Marokkó Casablanca	Vezetékes	84,06
Marokkó Fez	Vezetékes	84,06
Marshall-Szigetek	Nemzetközi	137,94
Martinique	Vezetékes	25,91
Martinique Orange	Mobil	71,25
Martinique	Mobil	71,25
Mauritánia	Nemzetközi	82,19
Mauritius	Mobil	90,31
Mauritius	Vezetékes	90,31
Mayotte	Mobil	76,66
Mayotte	Vezetékes	75,25
Mexikó	Nemzetközi	80
Mexikó Mexico City	Vezetékes	59,59

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2012. október 31.



Mianmar	Mobil	143,75
Mianmar	Vezetékes	62,66
Mikronézia	Nemzetközi	195
Moldova	Mobil	40
Moldova	Vezetékes	15
Monaco	Mobil	40
Monaco Kosovo	Mobil	40
Monaco	Vezetékes	15
Mongólia	Mobil	90,63
Mongólia	Vezetékes	90,63
Montenegro	Mobil	65,78
Montenegro	Vezetékes	48,03
Montserrat	Mobil	105
Montserrat	Vezetékes	105
Mozambik	Mobil	68,75
Nagy-Britannia És Észak-Írország	Mobil	40
Nagy-Britannia És Észak-Írország	Special	90
Nagy-Britannia És Észak-Írország	Vezetékes	15
Nagy-Britannia És Észak-Írország London	Vezetékes	15
Namíbia	Mobil	65,22
Namíbia	Vezetékes	59,13
Nauru	Mobil	85,13
Nauru	Vezetékes	85,13
Németország Dtag	Mobil	40
Németország	Vezetékes	15
Németország Bt Ignite	Mobil	40
Németország D2	Mobil	40
Németország Dusseldorf	Vezetékes	15
Németország Frankfurt	Vezetékes	15
Németország	Mobil	40
Németország Eplus	Mobil	40
Nepál	Mobil	121,88
Nepál	Vezetékes	103,81
Nicaragua	Mobil	82,19
Nicaragua	Vezetékes	78,13
Niger	Mobil	78,97
Niger	Vezetékes	78,97
Nigéria	Mobil	97,5
Nigéria	Vezetékes	95,63
Nigéria Lagos	Vezetékes	95,63
Niue	Nemzetközi	228,56
Norfolk	Nemzetközi	178,47
Norvégia	Mobil	40

Norvégia	Vezetékes	15
Norvégia Netcom	Mobil	40
Olaszország	Mobil	40
Olaszország	Vezetékes	15
Omán	Mobil	81,88
Omán	Vezetékes	81,88
Oroszország	Vezetékes	15
Oroszország Overlay	Nemzetközi	15
Oroszország	Mobil	40
Oroszország Moszkva	Vezetékes	15
Oroszország St. Petersburg	Vezetékes	15
Örményország	Mobil	86,56
Örményország	Vezetékes	77,09
Pakisztán	Mobil	103,13
Pakisztán Islamabad	Vezetékes	103,13
Pakisztán Karachi	Vezetékes	103,13
Pakisztán Lahore	Vezetékes	103,13
Palau	Nemzetközi	100,13
Palesztin Önkormányzati Területek	Mobil	41,63
Palesztin Önkormányzati Területek	Vezetékes	39,53
Panama	Mobil	94,78
Panama	Vezetékes	39,53
Pápua Új-Guinea	Mobil	73,66
Pápua Új-Guinea	Vezetékes	71,66
Paraguay	Mobil	90,94
Paraguay	Vezetékes	69,06
Peru	Mobil	82,59
Peru	Vezetékes	55,63
Peru Lima	Vezetékes	55,63
Portugália	Vezetékes	15
Portugália Azores	Vezetékes	15
Portugália	Mobil	40
Portugália Madeira	Vezetékes	15
Portugália Optimus	Mobil	40
Portugália Vodafone Telecel	Mobil	40
Puerto Rico	Mobil	39,69
Puerto Rico	Vezetékes	38,5
Réunion	Mobil	82,38
Réunion	Vezetékes	60,81
Románia	Mobil	40
Románia	Vezetékes	15
Románia Rds	Vezetékes	0
Ruanda	Mobil	73,94
Ruanda	Vezetékes	59,53
Saint Kitts És Nevis	Vezetékes	104,69

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2012. október 31.



Saint Kitts És Nevis	Mobil	104,69
Saint Lucia	Mobil	111,91
Saint Lucia	Vezetékes	111,91
Saint Vincent És Grenadine-Szigetek	Mobil	362,28
Saint Vincent És Grenadine-Szigetek	Vezetékes	362,28
Saint-Pierre És Miquelon	Mobil	95,41
Saint-Pierre És Miquelon	Vezetékes	95,41
Salamon-Szigetek	Nemzetközi	312,31
Salvador	Mobil	64,38
Salvador	Vezetékes	64,38
San Marino	Nemzetközi	15
Sáo Tomé És Príncipe	Mobil	307,69
Sáo Tomé És Príncipe	Vezetékes	254,75
Seychelleszigetek	Mobil	94,38
Seychelleszigetek	Vezetékes	94,38
Sierra Leone	Mobil	115,41
Sierra Leone	Vezetékes	113,66
Spanyolország	Mobil	40
Spanyolország	Vezetékes	15
Sri Lanka	Mobil	93,75
Sri Lanka	Vezetékes	93,75
Suriname	Mobil	110,94
Suriname	Vezetékes	110,94
Svájc	Vezetékes	15
Svájc	Mobil	40
Svájc Sunrise	Mobil	40
Svájc Orange	Mobil	40
Svájc Zurich	Vezetékes	15
Svédország	Vezetékes	15
Svédország Comviq	Mobil	40
Svédország Europolitian	Mobil	40
Svédország Stockholm	Vezetékes	15
Svédország Telia	Mobil	40
Szamoá	Mobil	160,34
Szamoá	Vezetékes	160,34
Szaúd-Arábia	Mobil	80,63
Szaúd-Arábia	Vezetékes	74,06
Szaúd-Arábia R^yad	Vezetékes	74,06
Szenegál	Mobil	77,5
Szenegál	Vezetékes	77,5
Szent Ilona	Nemzetközi	193,91
Szerbia	Vezetékes	15
Szerbia - Kosovo	Vezetékes	15
Szerbia	Mobil	40

Szerbia - Mobtel	Mobil	40
Szingapúr	Mobil	34,28
Szingapúr	Vezetékes	33,81
Szíría	Mobil	105,94
Szíría	Vezetékes	105,94
Szlovákia	Mobil	40
Szlovákia	Vezetékes	15
Szlovénia	Mobil	40
Szlovénia	Vezetékes	15
Szomália	Nemzetközi	193,06
Szudán	Mobil	101,56
Szudán	Vezetékes	101,56
Szváziföld	Mobil	67,41
Tádzsikisztán	Mobil	66,94
Tádzsikisztán	Vezetékes	66,94
Tajvan	Mobil	56,88
Tajvan Taipeh	Vezetékes	38,28
Tanzánia	Mobil	97,5
Tanzánia	Vezetékes	96,91
Tanzánia Dar Es Salaam	Vezetékes	96,91
Thaiföld	Mobil	65,38
Thaiföld	Vezetékes	61,88
Thaiföld Bangkok	Vezetékes	65,38
Thuraya	Satelite	439,63
Togo	Mobil	77,81
Togo	Vezetékes	77,81
Tokelau-Szigetek	Nemzetközi	600,28
Tonga	Mobil	183,75
Tonga	Vezetékes	168,75
Törökország	Mobil	40
Törökország	Vezetékes	15
Törökország Istanbul	Vezetékes	15
Trinidad És Tobago	Mobil	73,44
Trinidad És Tobago	Vezetékes	73,44
Tunézia	Mobil	87,81
Tunézia	Vezetékes	82,81
Turks- És Caicos-Szigetek	Mobil	89,22
Turks- És Caicos-Szigetek	Vezetékes	89,22
Tuvalu	Nemzetközi	207,81
Türkemisztán	Mobil	84,38
Türkemisztán	Vezetékes	84,38
Uganda	Mobil	61,25
Uganda	Vezetékes	61,25
Új-Kaledónia	Mobil	118,75
Új-Kaledónia	Vezetékes	118,75

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2012. október 31.



Új-Zéland	Mobil	75,63
Új-Zéland	Vezetékes	33,75
Ukrajna	Mobil	40
Ukrajna	Vezetékes	15
Ukrajna Kiev	Vezetékes	15
Uruguay	Mobil	90,63
Uruguay	Vezetékes	83,75
Üzbegisztán	Mobil	64,06
Üzbegisztán	Vezetékes	64,06
Vanuatu	Mobil	273,94
Vanuatu	Vezetékes	229,72
Venezuela	Mobil	87,19
Venezuela	Vezetékes	58,75

Venezuela Caracas	Vezetékes	58,75
Vietnam	Mobil	159,38
Vietnam	Vezetékes	159,38
Vietnam Hanoi	Vezetékes	147,5
Vietnam Ho Chi Minh	Vezetékes	147,5
Wallis /S Futuna	Nemzetközi	349,06
Zambia	Mobil	48,75
Zambia	Vezetékes	35
Zimbabwe	Mobil	45,41
Zimbabwe	Vezetékes	42,5
Zöld-Foki Köztársaság	Mobil	100
Zöld-Foki Köztársaság	Vezetékes	83,72

D.2. FÜGGELÉK: A telefonszolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve minőségi paramétere

Az átvitt beszédhang főbb paramétere:

Az átlagos beszédjel hallható frekvencia tartománya 200Hz-3,2KHz,

A jel/zaj arány nem rosszabb, mint 30 dB,

Harmonikus torzítás értéke nem több 2-3%-nál.

1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ

1.1 Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje, valamint az éves átlaga (HLI) [megkezdett naptári nap]

1.2 Értelmező kiegészítések:

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

1.3 Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- számhordozás esete
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

1.4 A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő évre áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés az előfizetői szerződés.

1.5 Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Az éves átlag esetében értelemszerűen átlagszámítás szerint.

célérték:	15 nap
------------------	---------------

2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAELHÁRÍTÁSI IDEJE

2.1 Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (*MHI*)[megkezdett óra]

2.2 Értelmező kiegészítések:

Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

2.3 Minőségi panasz:

Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

2.4 Hibabejelentés:

A szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

2.5 Kizárt esetek:

Végberendezés hibája

- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását

Az értéket az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

2.6 A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (*MHI*): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma

2.7 Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

célérték:	72 óra
------------------	---------------

3. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

3.1 Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (*RA*) [%]

3.2 Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás

kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

3.3 Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

3.4 A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatóni.

3.5 Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a *szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát (SZKT)* el kell osztani a *teljes elvi szolgáltatási időtartamával (SZT)* ezt ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével (órában)

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma (ált. 365) szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

célérték:	98 %
------------------	-------------

4. BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK

4.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott - legfeljebb 60 másodperc - értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az automata soroló, ill. az ügyintéző jelentkezése.

4.2 A mért jellemzők:

A számlálóba be kell írni az általános szerződési feltételekben meghatározott értéken belül jelentkezett hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes hívás számát.

megnevezés	célérték:
Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75 %

5. SZÁMLAPANASZ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE

5.1 Minőségi mutató meghatározása:

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (*SZKI*) [megkezdett naptári nap]

5.2 Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett, jelen esetben ez a telefonszolgáltatásunk.

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

5.3 A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (*SZKI*): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

- a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,
- b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma

5.4 Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

célérték:	19 nap
-----------	--------

6. A SIKERTELEN HÍVÁSOK ARÁNYA

6.1 Minőségi mutató meghatározása:

A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (*SHA*) [%]

6.2 Értelmező kiegészítések:

Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a **hívott fél állapotáról** sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszzel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad. Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak előfizetői hozzáférési ponthoz kell kapcsolódnia. A hívások tekintetében sikertelen hívásnak minősül:

- sikertelen híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felrőható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt,
- megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt.

A (vizsgáló)hívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében

reprezentatívnak kell lenniük. A (vizsgáló)hívásoknak minimum 5 másodperc tartásidejűeknek kell lenniük.

6.3 A mért jellemzők:

Sikertelen hívások száma (*SH*): sikertelen (teszt)hívások száma az adatgyűjtési időszakban. Megkísérelt összes hívások száma (*ÖH*): összes (teszt)hívás száma az adatgyűjtési időszakban.

A méréseket a szolgáltatás (szolgáltató által meghatározott) nagyforgalmú időszakában úgy kell ütemezni, hogy azok visszatükrözzék a forgalom változásait.

6.4 Minőségi mutató származtatása:

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikertelen hívások száma osztva a megkísérelt összes hívás számával és szorozva 100-zal. (%)

A vizsgálóhívások száma legalább az átlagos előfizetői szám 1 %-a, maximálisan 20.000 db.

célérték:	2	%
------------------	----------	----------

7. SIKERES HÍVÁSOK ARÁNYA

célérték:	98	%
------------------	-----------	----------

8. ON-NET HÍVÁSOK

8.1 Meghatározás:

A Szolgáltató IP hálózatán belül bármilyen hívás.

célérték	≤1,4%
-----------------	--------------

9. OFF-NET HÍVÁSOK

9.1 Meghatározás:

A Szolgáltató IP hálózatáról bármilyen más hálózatba irányuló bármilyen hívás.

célérték	≤2,7%
-----------------	--------------

10. A HÍVÁS FELÉPÍTÉSI IDEJE

10.1 Minőségi mutató meghatározása:

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (*HFI*) [megkezdett másodperc]

10.2 Értelmező kiegészítések:

Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak előfizetői hozzáférési ponthoz kell kapcsolódnia.

A (vizsgáló) hívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében reprezentatívnak kell lenniük.

A méréseket úgy kell végezni, hogy a végződtetési pont közös csatornás jelzés-rendszert alkalmazó központokhoz kapcsolódjon.

10.3 A mért jellemzők:

A hívás felépítési ideje (*HFI*) = azon időtartam, amelynek kezdete az az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését.

A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzés-rendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.

10.4 Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

A vizsgálóhívások száma legalább az átlagos előfizetői szám 1 %-a, maximálisan 20.000 db.

célérték:	12 mp
------------------	--------------

11. BITHIBA ARÁNY HOZZÁFÉRÉSI VONALKÉNT MÁSODLAGOS FELHASZNÁLÁS ESETÉN

11.1 Meghatározás:

A hibásan átvitt bitek azámának aránya az átvitt összes bitek számához képest a másodlagos felhasználásra vonatkozóan.

11.2 Mérési módszer:

A mutató egy referencia állomány átküldésekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja.

célérték	$\leq 10^{-2}$
-----------------	----------------

12. ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA

12.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*BP*) [db/ezer előfizető]

12.2 Értelmező kiegészítések:

Bejelentett előfizetői panasz: az előfizető által a szolgáltatónál az adott szolgáltatásra vonatkozóan írásban, telefonon, illetve személyesen bejelentett panasz.

12.3 A mért jellemzők:

Bejelentett előfizetői panaszok száma (*BPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

12.4 Minőségi mutató származtatása:

A bejelentett előfizetői panaszok száma osztva az adatgyűjtési időszak átlagos előfizetői számával és az így kapott érték szorozva 1000-rel.

13. MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

13.1 Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*MP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

13.2 Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

13.3 A mért jellemzők:

Minőségre vonatkozó panaszok száma (*MPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

13.4 Minőségi mutató származtatása:

A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel.

14. A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

14.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*JP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

14.2 Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

Jogosnak elismert panasz: a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott érdekkörébe tartozó, a szolgáltató által vagy jogorvoslat útján elismert panasz.

14.3 A mért jellemzők:

Jogosnak elismert panaszok száma (*JPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

14.4 Minőségi mutató származtatása:

A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel.

15. AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA

15.1 Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyintézés elleni panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*ÜGYP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

15.2 Értelmező kiegészítések:

Ügyintézés elleni panasz: az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása.

Kizárt esetek:

- a számlapanasz
- a minőségi panasz.

15.3 A mért jellemzők:

Ügyintézés elleni panaszok száma (*ÜPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

16. A SZÁMLAPANASZOK SZÁMA

16.1 Minőségi mutató meghatározása:

A forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a számlapanaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*SZP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

16.2 Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamációt, mellyel az előfizető a számla kiállításával, illetve a számla helyességével kapcsolatban felmerült elégedetlenségét a szolgáltató felé kinyilvánítja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

Az ezer előfizetőre történő vetítéstől akkor lehet eltérni, ha az adott szolgáltató előfizetőinek átlagos száma az adatgyűjtési időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

16.3 A mért jellemzők:

Számlapanaszok száma (*SZPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

16.4 Minőségi mutató származtatása:

A számlapanaszok száma osztva az előfizetők átlagos számával, majd a kapott érték szorozva 1000-rel.

17. JOGOS SZÁMLAPANASZOK SZÁMA

17.1 Minőségi mutató meghatározása:

A forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a jogosnak elismert számlapanaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*JSZP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

17.2 Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Jogosnak elismert panasz: a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott érdekkörébe tartozó, a szolgáltató által vagy jogorvoslat útján elismert panasz.

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamációt, mellyel az előfizető a számla kiállításával, illetve a számla helyességével kapcsolatban felmerült elégedetlenségét a szolgáltató felé kinyilvánítja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

Az ezer előfizetőre történő vetítéstől akkor lehet eltérni, ha az adott szolgáltató előfizetőinek átlagos száma az adatgyűjtési időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

17.3 A mért jellemzők:

Jogosnak elismert számlapanaszok száma *(JSZSZ)* [db]

Átlagos előfizetői szám *(AESZ)*: az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

17.4 Minőségi mutató származtatása:

A jogosnak elismert számlapanasz száma osztva az előfizetők számával, majd a kapott érték szorozva 1000-rel.

17.5 Minőségi minimál- és célértékek

A Szolgáltató telefonszolgáltatás esetén a tervezett munkálatok miatti szolgáltatási szünetek összidejét évi maximum 20 órában határozza meg. A munkálatokat a Szolgáltató igyekszik olyan időben végezni, mely a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét nem akadályozza, azaz igyekszik azokat a 22 és 06 óra közötti időszámban elvégezni.

A hibaelhárítás megkezdését a szolgáltatás tömeges kiesése esetén a hibabejelentéstől számított maximum 4 órán belül vállalja a Szolgáltató, míg Egyedi előfizetőt érintő szolgáltatás kiesés esetén ez a hibabejelentéstől számított maximum 72 óra. Tömeges szolgáltatás kiesésnek minősül, ha a Szolgáltató 15 perc leforgása alatt 25 azonos problémát tartalmazó hibabejelentést regisztrál.

Készítés időpontja: 2004. december 19.
Módosítás időpontja: 2012. október 31.



D.3. FÜGGELÉK: Egyszeri díjak, díjtípusok

Díjtétel neve	Bruttó díj
Jogosulatlan hozzáférés kötbér	5.000 HUF
Titkos szám	0 HUF
Rejtett szám	0 HUF
Szép szám	12.000 HUF
Legszebb szám	20.000 HUF
Telefonszám változtatás díja	6.000 HUF
Számhordozás díja	6.000 HUF
Szüneteltetés díja	0 HUF
Belépési, bekötési díj	12.000 HUF
Hálózatcsatlakozás mérési díj (kiszállásonként)	2.000 HUF
Hálózatcsatlakozás mérési díj (konnektoronként)	200 HUF
Szerződésmódosítási díj	480 HUF
Egyéb szerelési díj	1.440 HUF
Visszakapcsolási díj	4.320 HUF
Telefon szolgáltatás szüneteltetési díj (havonta)	0 HUF
Kiszállási díj	2.500 HUF
Csomagváltási díj	2.400 HUF
Express kiszállási díj	5.000 HUF
Fizetési emlékeztető levél	200 HUF
Értesítés szolgáltatás korlátozásáról	600 HUF