



Lakossági Általános Szerződési Feltételek

2/B Melléklet

A helyhez kötött (vezetékes) telefon szolgáltatás tartalma, főbb jellemzői

Tartalomjegyzék

1.	Helyhez kötött telefonszolgáltatás meghatározása.....	4
1.1.	A szolgáltatás meghatározása, fogalmak	4
2.	az előfizetői szolgáltatás tartalma	4
	Helyhez kötött telefonszolgáltatás egyes típusai	4
2.1.	Analóg helyhez kötött telefonszolgáltatás	4
2.2.	Vezeték nélküli összeköttetéssel (GSM-RLL) nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás	4
2.3.	Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás	5
2.4.	Dual VoIP szolgáltatás	5
2.5.	Integrált szolgáltatású digitális hálózat	5
2.5.1.	ISDN2 (alapcsatlakozás).....	5
2.5.2.	A pont-többpont konfigurációjú ISDN2 csatlakozások típusai	5
2.6.	ISDN-NET csatlakozás	6
2.7.	Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása	6
2.8.	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont egyes hozzáférés típusok esetén	6
2.8.1.	Analóg(PSTN) hozzáférés	6
2.8.2.	GSM vezetékek nélküli hozzáférés	7
2.8.3.	ISDN hozzáférés.....	7
2.8.4.	Digitális telefon hozzáférés.....	7
2.8.5.	Kábeltelefon hozzáférés	7
2.9.	Helyhez kötött telefonszolgáltatás tartalma, hívástípusok, egyes speciális szolgáltatások.....	7
2.9.1.	Alapszolgáltatás	7
2.9.2.	Az igénybevétel feltételei	7
2.9.3.	Hívástípusok, szolgáltatások.....	7
2.9.3.1.	Helyi hívás	8
2.9.3.2.	Helyközi I. díjzónába tartozó hívás.....	8
2.9.4.	Belföldi távolsági hívás	8
2.9.5.	Hálózaton belüli hívás	8
2.9.6.	Belföldi mobil hívás.....	8
2.9.7.	Nemzetközi hívás.....	8
2.9.8.	Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása.....	8
2.9.9.	Belföldi zöld szám hívása	8
2.9.10.	Belföldi kék szám hívása	8
2.9.11.	Emeltdíjas szám hívása.....	9
2.9.12.	Műholdas szolgáltatások hívása.....	9
2.9.13.	Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számainak hívása	9
2.9.14.	Közérdekű szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok hívása	9
2.9.15.	Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati számanak hívása	9
2.9.16.	Adománygyűjtő számok hívása	10
2.9.17.	Különös díjazású országos számok hívása	10
2.9.18.	Segélyhívás	10
2.10.	Speciális szolgáltatások	10
2.10.1.	Megbízott kezelésében lévő nyilvános állomás.....	10
2.10.2.	Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás.....	10
A)	Hozzáférés	10
B)	Nyilvános telefonállomás	12
C)	Előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele	13
3.	A szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására, a szerződés módosítására és megszűnésére vonatkozó rendelkezések.....	14
3.1.	Az igénybejelentés, írásbeli szerződéskötés kötelező tartalmi elemei:	14
3.2.	A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei	14
3.2.1.	Szünetelés.....	14
3.2.2.	A szolgáltatás korlátozása	14
3.3.	Díjreklamáció.....	15
3.4.	Szerződésmódosítás	15
3.4.1.	Díjmódosítás	15
3.4.2.	Előfizetői hívószám módosítása	15
3.4.3.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei	16
3.5.	Szerződés megszűnése	16
4.	egyéb speciális rendelkezések.....	16
4.1.	Számlamelléklet, hívásrészletező	16



4.1.1.	Számlamelléklet.....	16
4.1.2.	Hívásrészletező.....	17
4.2.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	17

1. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

1.1. A szolgáltatás meghatározása, fogalmak

A helyhez kötött telefonszolgáltatás /vezetékes telefonszolgáltatás: helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

A szolgáltatás belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyasztékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését.

Végberendezés: olyan engedélyezett, szabványos eszköz, készülék, amelynek rendeltetése az elektronikus hírközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hozzáférési ponton keresztül az elektronikus hírközlő hálózattal való együttműködés, a szolgáltatás igénybevétele céljából.

Hívás: nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás.

Előfizetői-hozzáférési pont: azon hálózati végpont (központ felőli első csatlakozó aljzat, alközponti rendező), amelyen keresztül a Végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI

A Törzsrész 3. pontjához

A Szolgáltató Helyhez kötött telefonszolgáltatást különböző műszaki hozzáférés típuson keresztül nyújtja. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos műszaki hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatást mely típuson keresztül biztosítja az Előfizető részére.

A Szolgáltató által nyújtott hozzáférés típusok a következők:

- Analóg helyhez kötött telefonszolgáltatás;
- Vezeték nélküli összeköttetéssel (GSM-RLL) nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás;
- Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás;
- Dual VolP szolgáltatás;
- Integrált szolgáltatású digitális hálózat (ISDN)

2.1. Analóg helyhez kötött telefonszolgáltatás

Olyan közcélú kapcsolt távközlő hálózaton nyújtott Helyhez kötött telefonszolgáltatás (egycsatornás), amely az előfizetői hozzáférési pontok között a 0,3-3,4 kHz közötti hangfrekvenciás (3,1 kHz audio) jelek átvitelét teszi lehetővé.

2.2. Vezeték nélküli összeköttetéssel (GSM-RLL) nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás

Olyan, vezetékek nélküli összeköttetéssel (GSM-RLL) nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás (egycsatornás), amely esetében a Végberendezés az alkalmazott technológiától függően vagy egy fix telepítésű rádiótelefon vagy egy fali terminál, amelynek működéséhez hálózati villamos energia szükséges. Amennyiben az Előfizető a Végberendezés folyamatos villamos hálózati csatlakoztatását (tápáram ellátását) elmulasztja, úgy az ebből eredő kárért – különösen az akkumulátor idő előtti elhasználódásáért felel.

A terminált a létesítés helyén csak a Szolgáltató helyezheti át, továbbá az Előfizető nem nyithatja fel, nem javíthatja, nem cserélheti ki.

E hozzáférés típus esetén nem minden díjcsomag és kiegészítő szolgáltatás vehető igénybe.

2.3. Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás

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

A szolgáltatás nem biztosítható az $n \times 2\text{Mbit/s}$ -al bekötött DSLAM-ok esetén, és alközpont használata nem garantált. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói azonosító adatokat (felhasználói nevet és jelszót) a digitális elosztó tárolja, és segítségével automatikusan jelentkeznek be a szolgáltató VoIP rendszerére. Az előfizetői végberendezésen tárolt felhasználói adatok védelméért az Előfizető felel.

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

2.4. Dual VoIP szolgáltatás

Olyan Helyhez kötött (többcsatornás) telefonszolgáltatás, amely esetén a szolgáltatást a digitális elosztó/optikai végberendezés két, egymástól független portján (RJ11-es csatlakozóján) biztosítja a Szolgáltató.

A két telefonszolgáltatás egymástól független, egyidejűleg használható, de az egyik telefonvonalon felépített három résztvevős konferenciabeszélgetés idejére a másik telefonvonal használata nem garantált.

Eltérés az Internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás feltételeitől:

- a szolgáltatás csak olyan hozzáférési ponton nyújtható, ahol a két telefonszolgáltatáshoz szükséges sávzélesség rendelkezésre áll.
- a szolgáltatás nem nyújtható kábeltelevíziós hálózaton keresztül igénybevett Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén.

2.5. Integrált szolgáltatású digitális hálózat

Olyan Helyhez kötött (többcsatornás) telefonszolgáltatás, amely esetében a Szolgáltató ISDN-technológia alkalmazásával telefon-alapszolgáltatások, valamint képinformációk, illetve ezek bármiféle kombinációjának átvitelét kiváló minőségben, digitális összeköttetésen biztosítja, szabványos jelsebességű csatornákon keresztül. A hívások kezdeményezése, felépítése, bontása a Helyhez kötött telefonszolgáltatásra jellemző módon történik. Az ISDN szolgáltatások minősége akkor garantált, ha a szolgáltatás igénybevétele erre alkalmas Végberendezések alkalmazásával történik, és a szolgáltatás igénybevételéhez rendelhető – az Előfizető által választható/beállítható módon – hordozószolgálati jelzés egyezik. Amennyiben az ISDN csatlakozásról ISDN vagy GSM-RLL irányban bonyolított kimenő hívások a szükséges ISDN oldali felprogramozás hiánya miatt sikertelenek, ezen sikertelen hívásokért Szolgáltató felelősséget nem vállal. A szolgáltatás a helyhez kötött (vezetékes) analóg telefonszolgáltatást teljes körűen képes helyettesíteni.

Az előfizetők ISDN-technológia alkalmazása esetén az alábbi csatlakozási módokat vehetik igénybe:

- alapcsatlakozás (ISDN2),
- ISDN2 pont-pont csatlakozás,
- ISDN2 pont-többpont (CP-MP) csatlakozás,
- primercsatlakozás (ISDN30).
-

2.5.1. ISDN2 (alapcsatlakozás)

A hozzáférés típusra új előfizetői szerződés 2012. szeptember 1-jét követően kizárólag üzleti előfizetőkel köthető. Megkötött előfizetői szerződés esetén egyéni előfizető által használt csatlakozás áthelyezésére műszaki okból nincs lehetőség. Az ISDN2 csatlakozás két darab 64 kbit/s sebességű felhasználói B-csatornából, valamint egy 16 kbit/s sebességű jelzésátviteli D-csatornából áll. Az elérhető információsebesség 144 kbit/s. Mindkét B-csatorna felhasználható vonalkapcsolt (azaz választási információval irányított) hívások lebonyolítására. A két csatorna egyidejűleg egymástól függetlenül és együttesen is igénybe vehető.

Pont-pont konfigurációban a csatlakozáshoz csak egyetlen, pont-többpont konfigurációban több Végberendezés is csatlakoztatható.

2.5.2. A pont-többpont konfigurációjú ISDN2 csatlakozások típusai

ISDN2 P-MP (többcsatornás) csatlakozás esetén közvetlenül, vagy pedig egy, az interfészhez kapcsolt belső 4 huzalos kábelezésre (S busz) lehet ISDN-típusú Végberendezéseket kapcsolni. Ebben az esetben a T és az S referenciapontok egybeesnek, és az interfészt S/T interfésznek nevezzük.

Az NT1 belső áramköreinek tápellátása mindig az ISDN-központból történik. Az S/T interfészen maximum 4 ISDN-végberendezés tápellátását az NT1-be épített, de az előfizető hálózati feszültségéből táplált tápegység látja el. A többi ISDN-végberendezésnek saját tápáramellátással kell rendelkeznie.

Az Előfizetőnél történő áramkimaradáskor az ISDN-főközpont automatikusan gondoskodik az NT1, valamint maximum egy darab, vész-üzem módra beállított ISDN-telefonkészülék távtáplálásáról.

Az ISDN2+ (többcsatornás) csatlakozás rendelkezik a pont-többpont konfigurációjú ISDN2 alapcsatlakozás tulajdonságaival. Ezen felül az ISDN2+ csatlakozás lehetőséget biztosít arra, hogy a használó az ISDN-végberendezéseken felül maximum 2 darab hagyományos eszközt (telefon, G2/G3 fax, modem) közvetlenül csatlakoztasson.

2.6. ISDN-NET csatlakozás

Az ISDN-NET (többcsatornás) csatlakozás rendelkezik az ISDN2+ csatlakozás tulajdonságaival. Ezen felül rendelkezik egy RS-232-es csatlakozással, ezen keresztül lehetőséget biztosít egy személyi számítógép csatlakoztatására annak soros portján keresztül. A soros porton keresztül a számítógép egy standard modemként látja az ISDN-NET csatlakozás hálózatvégződött egységét.

2.7. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

Az előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

A Helyhez kötött telefonszolgáltatást a szolgáltató vezetékes hálózaton, vezeték nélküli összeköttetésen, internet protokollon keresztül nyújtja. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. A Helyhez kötött telefonszolgáltatás tápáramellátásának biztosítása az Előfizető kötelezettsége. A Helyhez kötött telefonszolgáltatás mellett vagyonvédelmi riasztók és sáv feletti átvitelt használó riasztókészülékek, faxkészülékek üzemeltetése a szolgáltatás jellemzőire tekintettel nem garántált.

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

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

Amennyiben az Előfizető:

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

2.8. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont egyes hozzáférés típusok esetén

2.8.1. Analóg(PSTN) hozzáférés

Előfizetői hozzáférési pont az Előfizető által a szerződéskötés során megjelölt létesítési címen elhelyezett fali csatlakozó, vagy esetleg rendező.

2.8.2. GSM vezeték nélküli hozzáférés

Előfizetői hozzáférési pont az Előfizető által a szerződéskötés során megjelölt létesítési címen elhelyezett GSM-RLL terminál telefon, fax és adat-portja.

2.8.3. ISDN hozzáférés

Előfizetői hozzáférési pont az Előfizető által a szerződéskötés során megjelölt létesítési címen a hálózatvégződő egység (továbbiakban: NT1) előfizetői oldala, azaz a T néven definiált és jelölt interfész.

2.8.4. Digitális telefon hozzáférés

Az előfizetői hozzáférési pont az Előfizető által a szerződéskötés során megjelölt létesítési címen elhelyezett digitális elosztó/optikai végberendezés Előfizető oldali analóg telefon interfésze.

2.8.5. Kábeltelefon hozzáférés

Az előfizetői hozzáférési pont az Előfizető által a szerződéskötés során megjelölt létesítési címen elhelyezett modem Előfizető oldali analóg telefon interfésze.

2.9. Helyhez kötött telefonszolgáltatás tartalma, hívástípusok, egyes speciális szolgáltatások

2.9.1. Alapszolgáltatás

A Helyhez kötött telefonszolgáltatás alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére, illetve a szolgáltatás jelen Melléklet szerinti nyilvános állomások használatával történő igénybevétele.

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

A szolgáltató az alapszolgáltatást az Előfizető igénye és a műszaki lehetőségek függvényében a jelen Mellékletben részletezett technológiák felhasználásával nyújthatja.

2.9.2. Az igénybevétel feltételei

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

64.20.11	Nyilvános helyi telefonszolgáltatás
64.20.12.1	Nyilvános belföldi távolsági telefon-szolgáltatás
64.20.12.2	Nyilvános nemzetközi távolsági telefon-szolgáltatás

2.9.3. Hívástípusok, szolgáltatások

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

Számhordozás esetén a hívott szám hívásának díjazása megváltozhat amiatt, hogy a hívó fél szolgáltatója különböző díjazást alkalmaz a különböző helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltatókhoz irányuló, azonos számozási körzetben lévő földrajzi számok hívásánál, illetve a különböző mobil rádiótelefon-szolgáltatást nyújtó szolgáltatókhoz irányuló hívásoknál. A

Szolgáltató saját hálózatából díjmentes tájékoztatói lehetőséget biztosít a hordozott számokra vonatkozóan a (80) 388388 számon.

2.9.3.1. Helyi hívás

Egy adott település közigazgatási határán belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött hívás forgalom.

2.9.3.2. Helyközi I. díjzónába tartozó hívás

Azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő különböző települések helyhez kötött előfizetői hozzáférési pontjainak hívószámai közötti telefonkapcsolat. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

A budapesti előfizetői hozzáférési pontok és Budapest vonzaskörzetébe – de más földrajzi számozási területre – tartozó egyes települések en elhelyezett helyhez kötött előfizetői hozzáférési pontok közötti telefonkapcsolat.

Az ún. agglomerációs települések felsorolását a 3.b.Melléklet tartalmazza. A hívást a belföldi előtétellel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

2.9.4. Belföldi távolsági hívás

Két különböző földrajzi számozási terület helyhez kötött előfizetői hozzáférési pontjainak hívószámai közötti telefonkapcsolat, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével. A hívást a belföldi előtétellel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

2.9.5. Hálózaton belüli hívás

A hívások díjazása szempontjából két digitális telefon Előfizető illetve két kábeltelefon Előfizető között felépülő hívás.

2.9.6. Belföldi mobil hívás

Valamely földrajzi számozási terület helyhez kötött előfizetői hozzáférési pontjainak hívószáma és egy belföldi mobil szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat. A hívást a belföldi előtétellel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

2.9.7. Nemzetközi hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása helyhez kötött előfizetői hozzáférési pontjainak hívószámai és egy külföldi telefonállomás (előfizetői hozzáférési pont) közötti telefon kapcsolat. A hívást a nemzetközi előtétellel (00) és a nemzetközi számmal (ország-hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

2.9.8. Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása

A nemzetközi zöld szám szolgáltatás egy külföldi szolgáltató valamelyik előfizetőjének Magyarország területéről speciális hívószámon történő díjmentes elérését teszi lehetővé.

A szolgáltatás meghatározott országok és szolgáltatók között vehető igénybe. A hívások Magyarországról a nemzetközi távhívásba bekapcsolt telefon-előfizetői és nyilvános állomásokról egyaránt kezdeményezhetők. Magyarországról a nemzetközi zöld számok hívása a 06 800 + az 5 számjegyű hívószám, ill. az ún. univerzális nemzetközi zöld számok hívása a 00 800 + 8 számjegyű hívószám beadásával történik.

2.9.9. Belföldi zöld szám hívása

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatból egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózatból való elérhetőség tiltható.

2.9.10. Belföldi kék szám hívása

Belföldi kék szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal. A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatból egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózatból való elérhetőség tiltható. A kék szám szolgáltatás előfizetőjének kérése esetén helyi hívás nem kezdeményezhető.

2.9.11. Emeldíjas szám hívása

Az emelt díjas szolgáltatások esetében a Szolgáltató a tartalomszolgáltató szolgáltatásának hírközlési úton történő elérését biztosítja, az emeldíjas számhoz rendelt percdíj megfizetése ellenében. Az emelt díjas hívással elérhető tartalomszolgáltatást a tartalomszolgáltató biztosítja az Előfizető számára, a tartalomszolgáltatásért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. Amennyiben a tartalomszolgáltatásokhoz nyereményjáték kapcsolódik, a hívó kapcsolási száma a nyereményjáték lebonyolítója részére átadásra kerül, amelyhez a résztvevők a szolgáltatás igénybevételével adják meg hozzájárulásukat. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjegyű, az emeldíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

Emelt díjas díjkorlátos szolgáltatásra a 160de, 161def, Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatásra a 164de, 165def, Emelt díjas felnőtt szolgáltatásra a 168de, 169def hívószám-tartományok használhatók.

160de, 161def, 164de, 165def, 168de és 169def típusú rövidszámok esetén a hívást az öt-, illetve hatjegyű, az emelt díjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

A nyilvános állomásokról az emeldíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja.

A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy az emeldíjas számok hívásából (06-90, 06 91, 160de, 161def, 164de, 165def, 168de, 169def) kizárt állomással rendelkeznek.

Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX. 26.) NMHH elnöki rendelet rendelkezései értelmében a 06-91-es előhívószámmal rendelkező és a 16-tal kezdődő rövidszámokon nyújtott emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatások számaira irányuló hívásokat a szolgáltató jogosult bontani a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által megállapított értékhatár elérésekor vagy az értékhatár túllépése esetén bármely időpontban.

A 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet értelmében az emelt díjas, díjkorlátmentes hívószámokon „a szolgáltatónak megfelelő intézkedésekkel biztosítani kell, hogy a 18 éven aluli előfizető ne érhesse el olyan emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatást, amelyen keresztül felnőtt tartalom férhető hozzá. Ez a korlátozás a 18 éven aluli előfizető esetében még a 18 éven aluli előfizető törvényes képviselőjének kérésére sem oldható fel. E rendelkezésre tekintettel a Szolgáltató - műszaki lehetőségeire figyelemmel - a 18 éven aluli előfizetők számára valamennyi emelt díjas, díjkorlátmentes hívószámon nyújtott tartalom elérését korlátozza.

2.9.12. Műholdas szolgáltatások hívása

A szolgáltatás elektronikus hírközlési összeköttetések létrehozását teszi lehetővé a Szolgáltató telefon-hálózatához csatlakozó előfizetői hozzáférési pontok és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil, műholdas elektronikus hírközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pontok között.

A szolgáltatás csak a Szolgáltató szolgáltatási területén lévő előfizetői hozzáférési pontokról, illetve a Szolgáltatóval közvetítő választás szolgáltatásra szerződött előfizetők által vehető igénybe.

Hívás nyilvános állomásról nem kezdeményezhető.

2.9.13. Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számainak hívása

Az Európai Unió által, minden tagállam területén azonos hívószámmal bevezetésre javasolt szolgáltatások, úgynevezett harmonizált közérdekű szolgáltatások hívószámai, amelyek valamely konkrét közérdekű – az állampolgárok vagy állampolgári csoportok jólétét és biztonságát szolgáló, vagy a bajba jutott állampolgárokon segítő – szolgáltatás díjmentes elérését hivatott lehetővé tenni.

Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást belföldi előtét (06) nélkül a hatjegyű (116def) előfizetői számmal kell kezdeményezni. A nyilvános állomásokon a készülék működtetése érdekében pénzürmét nem kell bedobni, megbízott kezelésű beltéri nyilvános állomásokon viszont a készülék működtetése érdekében szükséges lehet pénzürmét bedobni, de a pénzürmét a készülék a beszélgetés végén visszaadja.

Kártyával üzemelő nyilvános állomások esetén a hívás kezdeményezéséhez nem szükséges a kártya behelyezése a készülékbe.

2.9.14. Közérdekű szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok hívása

Közérdekű szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok, amelyeken nagyobb közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgáló támogató vagy tájékoztató szolgáltatások érhetők el. Háromjegyű számok: 180, 185, 186, 187, 188, 189; Négyjegyű számok: 181d, 182d, 183d, 184d.

2.9.15. Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati számanak hívása

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók előfizetői bejelentések intézésére, ügyfélszolgálati célokra fenntartott rövid számai, formátuma 12cd.

2.9.16. Adománygyűjtő számok hívása

Olyan rövid számok, amelyek elérése közcélú adományok eljuttatását teszi lehetővé. Kiemelt adománygyűjtő számok: 135d; Közcélú adománygyűjtő számok: 136de.

2.9.17. Különös díjazású országos számok hívása

Rövid számok, amelyek díjmentes vagy kedvezményes díjazású szolgáltatások országos elérését teszik lehetővé. Formátuma 140d,141d,142d,143d,144d; 145de;146de;147de,148de,149de.

2.9.18. Segélyhívás

A belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató díjmentesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül - biztosítja, hogy végfelhasználója elérhesse rövid hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok, valamint segélyszolgálati állomások elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja - külön a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

Szervezet	Hívószámok
Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Egységes, harmonizált szám	112

Az egyetemes szolgáltatással ellátott földrajzi területen rendelkezésre áll mind a belföldi segélyhívó számok (104, 105, 107), mind az európai egységes segélyhívó szám (112) díjmentes - nyilvános telefonállomásokon fizetőeszköz nélkül történő - felhívási lehetősége. A segélyhívó számok esetében foglaltság vagy a hívások torlódása tartósan nem akadályozhatja meg a beszédkapcsolatok létrejöttét. A hibaelhárítási idő a segélyhívó számokkal kapcsolatos meghibásodás esetén a hiba észlelésétől, vagy a bejelentéstől számított legfeljebb 12 óra.

2.10. Speciális szolgáltatások

2.10.1. Megbízott kezelésében lévő nyilvános állomás

Kereskedelmi üzlethelyiségben, intézményekben elhelyezett, a közönség számára rendelkezésre álló olyan beltéri pénzbedobós vagy kártyás nyilvános telefonállomás, amelynek felügyeletét és kezelését a helyiség használója, vagy annak hozzájárulásával más látja el. Az igénybevétel korlátai: A megbízott kezelésében lévő nyilvános állomás a számára helyet biztosító üzlethelyiség, postahivatal nyitvatartási ideje alatt vehető igénybe. A megbízott kezelésében lévő nyilvános állomásokon Euro pénzérme nem használható.

2.10.2. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás

A 3/b. Melléklet szerinti földrajzi számozási körzetekben az Eht.) 117. §-ában és 188. § 11. pontjában meghatározott egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatást (egyetemes szolgáltatás) is nyújtó egyetemes Szolgáltató a szolgáltatást igénybe venni kívánó Előfizető (Igénylő) számára megfizethető árú, nyilvános telefonhálózathoz való hozzáférést biztosít a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Elnökének BI/1284-5/2014. számú határozatában, és annak alapján megkötött hatósági szerződésben foglaltak szerint. Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó részletes rendelkezéseket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 6/2015. (X.26.) sz. rendelete (Egyetemes rendelet) tartalmazza.

A) Hozzáférés

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

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

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

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

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

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

Egyetemes szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató az előfizetési lehetőséget biztosítja.

Az előfizetői szerződés megkötésére és teljesítésére vonatkozó speciális rendelkezések:

Igénybejelentés:

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

Költségek megtérítésére vonatkozó nyilatkozatok:

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

- a tervezett hozzáférési pont legkisebb költség elve alapján meghatározott kivitelezési költségei 50%-át, amennyiben az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, és az igényelt előfizetői hozzáférési pont az egyetemes szolgáltató ellátási területén kívül esik,
- az egyetemes szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a faxüzenetek kezdeményezését és fogadását lehetővé tevő előfizetői hozzáférési pont és az ezt lehetővé nem tevő előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges berendezések általános szerződési feltételekben rögzített maximált beszerzési ára közti különbség 50%-át, ha az Igénylő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül faxszolgáltatást is igénybe kíván venni.

Intézkedések az Igénybejelentés alapján:

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

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

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

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

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

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

Ha a Szolgáltató az Igénybejelentést elfogadja, az Igénybejelentés elfogadásával egyidejűleg megjelöli, hogy a hozzáférés biztosítására milyen határnaptól vállal kötelezettséget. E határnap nem lehet későbbi, mint az Igénybejelentés elfogadásától

számított 90. nap, vagy, ha a létesítendő előfizetői hozzáférési pont kiépítése hatósági vagy bírósági eljárást igényel, a hatósági vagy bírósági eljárás befejezésétől számított 90. nap.

A Szolgáltató az igényt elutasíthatja:

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

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

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

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

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

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

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

Kis- és középvállalkozásokra vonatkozó rendelkezések:

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

B) Nyilvános telefonállomás

A nyilvános telefonállomás a nagyközönség rendelkezésére álló távbeszélő végberendezés, a közterületen vagy a nagyközönség számára nyitva álló helyiségekben üzemeltetett telefonállomás, amely jelen pont szerinti szolgáltatásai bárki számára, az ellenérték – a segélyhívások kivételével – pénzermével, vagy egyéb készpénzt helyettesítő fizetőeszközzel (hitelkártya, előrefizetett kártya, beleértve a hívó kódokkal használatos kártyákat is) történő megfizetése esetén igénybe vehető. A nagyközönség számára nyitva álló helyiségekben üzemeltetett (a továbbiakban: beltéri) nyilvános telefonállomások hozzáférhetősége igazodik a helyiség nyitvatartásához.

A nyilvános telefonállomásokon keresztül az alábbi szolgáltatások és funkciók érhetők el:

- előfizetői és nyilvános állomások hívása;
- ingyenes segélyhívás;
- a szolgáltató által üzemeltetett hibabejelentő-szolgáltatás;
- beszédalapú tudakozószolgáltatás;
- visszahívhatóság.

Szolgáltató az állomás kapcsolási számát a felszerelés helyén jól látható helyen feltünteti.

A nyilvános állomásokról egyes nemzetközi irányok, illetve az emeldíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja.

Az egyetemes szolgáltató minden megkezdett háromezer lakosonként, valamint ennél kisebb lélekszámú településenként legalább egy darab nyilvános telefonállomást működtet, továbbá ezen nyilvános telefonállomások legalább 3%-át hallás-, vagy mozgáskorlátozottak által is használható módon alakítja ki.

Az egyetemes szolgáltató a nyilvános telefonállomást olyan helyen vagy olyan védő, burkoló műtárgyban helyezi el (a továbbiakban: telefonfülke), amely lehetővé teszi, hogy az a nap bármelyik szakában használható legyen, és a környezeti hatások ne tegyék lehetetlenné a szolgáltatás igénybevételét.

Ha egy településen kettő vagy több nyilvános telefonállomás található, legalább az egyiket, kettőnél több esetén legalább a nyilvános telefonállomások 60%-át telefonfülkében helyezi el az egyetemes szolgáltató, míg a többi nyilvános telefonállomás legalább munkanapokon 8-16 óráig nyitva tartó középületben, épületben vagy más védett helyen is elhelyezhető. A hallás- és mozgáskorlátozottak számára nyilvános telefonállomásokat úgy alakítja ki az egyetemes szolgáltató, hogy az megkönnyítse a telefonkészülék használatát, és a szolgáltatás igénybevételét.

A nyilvános telefonállomás és a telefonfülke más elektronikus hírközlési szolgáltatás és tevékenység, valamint reklámelhelyezés céljára is használható. A nyilvános telefonállomás alkalmas belföldi és nemzetközi kapcsolások kezdeményezésére, a kapcsolat fenntartására és kétirányú beszédátvitelre, a telefon-összeköttetés bontására, valamint hívás fogadására.

A nyilvános telefonállomás igénybevételére alkalmas pénzérme, egyéb készpénzt helyettesítő fizetőeszköz - így különösen hitelkártya, előfizetett kártya, beleértve a hívókódokkal használatos kártyákat is - szabályszerű használata esetén a telefonkészülék rendelkezésre áll telefonhívások bonyolítására. A pénzérme vagy egyéb fizetőeszköz használata esetén az egyetemes szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott díjszabását alkalmazza. A segélyhívó számok (104, 105, 107 és 112), valamint az ügyfélszolgálati szám (1412, 1435) díjmentesen, pénzérme, illetve kártya használata nélkül hívhatók.

A nyilvános telefonállomás használatát a felszerelés helyén - lehetőség szerint - elhelyezett legalább magyar és egy idegen nyelvű, jól olvasható és jól érthető - piktogramokat is tartalmazó - információs útmutató tábla segíti, amelyen fel vannak tüntetve a híváshoz szükséges műveletek, a nyilvános telefonállomás hívószáma a körzetszámmal együtt, a segélyhívó számok, a hibabejelentő száma, valamint az országos belföldi tudakozó száma.

Az egyetemes szolgáltató a nyilvános telefonállomásokat úgy üzemelteti, hogy

- a telefonszolgáltatás az Egyetemes rendelet 19. és 20. §-ban meghatározott feltételeknek megfelelő igénybevételére alkalmas nyilvános telefonállomások aránya legalább 90% legyen,
- olyan településen, ahol az egyetemes szolgáltató 1 nyilvános telefonállomást üzemeltet, a nyilvános telefonállomás egyetemes szolgáltatónak felróható okból történő üzemkiesése nem haladhatja meg a 48 órát, amelyet a meghibásodásnak az egyetemes szolgáltató tudomására jutásától kell számítani.

Nyilvános távbeszélő-állomásokkal kapcsolatos reklamációk kezelése:

A Szolgáltató a nyilvános távbeszélő-állomások működésével kapcsolatos bejelentéseket és reklamációkat vizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a bejelentőt 30 napon belül írásban értesíti.

A reklamáció akkor bírálható el, ha:

- a bejelentés alapján azonosítható az állomás akár cím, kapcsolási szám, vagy fülkeszám alapján,
- a nyilvános állomás hibás működésével összefüggően az igénybe vevőnek megtérítési igénye keletkezik,
- a vizsgálat a számlálás és a működés helyességére terjed ki.

Ha a vizsgálat megállapítja, hogy a számlálást, illetve a helytelen érmebevételezést műszaki hiba, illetve a szerződő feleken kívülálló harmadik személy jogellenes magatartása okozta, amelynek következtében az igénybe vevőt kár érte, a Szolgáltató a kártérítés iránt intézkedik, a kártérítési összeg felvételének módjáról a bejelentőt írásban értesíti.

A Szolgáltató ellen érvényesíthető kárigény felső határa 1 200 Ft, tekintettel arra, hogy a pénzbedobós nyilvános távbeszélő-készülékekbe egyszerre bedobható pénzérme darabszáma korlátozott.

A telefonkártyás nyilvános állomások előre fizetett hívókártyákkal vehetők igénybe.

Ha az igénybe vevőnek előre fizetett hívókártyával kapcsolatos reklamációja van, akkor kártyáját a Szolgáltató a hívókártyák felügyeleti rendszerein keresztül megvizsgálja, a kártyát letiltja, egyenlegét ellenőrzi.

Ha a vizsgálat során megállapítást nyer, hogy az addig még nem használt hívókártya hibás, azt a Szolgáltató ugyanolyan értékű kártyára kicseréli. Abban az esetben, ha az igénybe vevő díjazási eltérést reklamál, a Szolgáltató vizsgálatot végez, és ennek eredményétől függően intézkedik díjtérésből eredő költség megtérítéséről.

C) Előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele

Az egyetemes Szolgáltató évente előfizetői névjegyzéket jelentet meg az általa meghatározott bontásban, és azt elektronikusan – legalább az interneten keresztül – hozzáférhetővé teszi. Az egyetemes Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatás Előfizetője kérésére a névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus adathordozó formájában köteles rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető évente egyszer térítésmentesen jogosult igényelni a névjegyzék egy példányát. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni. Az előfizetői névjegyzék internetes változatát legalább havonta folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a Szolgáltató.

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

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

3. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉRE, KORLÁTOZÁSÁRA, A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁRA ÉS MEGSZÚNÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

A Törzsrész 2.; 5.;12. pontjához

3.1. Az igénybejelentés, írásbeli szerződéskötés kötelező tartalmi elemei:

A Törzsrész vonatkozó szabályozásában előírtakon túlmenően az alábbiakra vonatkozó Előfizetői nyilatkozatok is szükségesek:

- tételes számlamelléklet igénylésével,
- b) az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- c) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével, hívószám kijelzéssel,
- d) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
- e) Egyetemes hozzáférés igénylése esetén a hozzáférés csak telefonszolgáltatás, vagy emellett internet-szolgáltatás illetve fax szolgáltatás igénybevételeként szándékával kapcsolatos előfizetői nyilatkozatok.

3.2. A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei

3.2.1. Szünetelés

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

A szünetelés legrövidebb kérhető időtartama 1 hónap.

A Szolgáltató a szüneteléssel járó rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre.

3.2.2. A szolgáltatás korlátozása

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

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

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

3.3. Díjreklamáció

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

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

3.4. Szerződés módosítás

3.4.1. Díjmódosítás

A Szolgáltató díjmódosítása esetén a díjmelés mértékére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének - a „Hozzáférés nyilvános helyhez kötött telefonhálózathoz lakossági és nem lakossági felhasználók számára”, elnevezésű kiskereskedelmi piac azonosítására, az érintett piacon fennálló verseny hatékonyságának elemzésére, azon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók azonosítására hivatalból indított eljárásában hozott HF/25000-29/2012. számú határozatban foglaltak az irányadók.

3.4.2. Előfizetői hívószám módosítása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

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

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

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

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 szövegtől az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

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

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

Amennyiben az Előfizető harmadik fél szolgáltatótól Részleges (al)hurok átengedésen vagy helyi bitfolyam hozzáféréseken alapuló szolgáltatást vesz igénybe, úgy az előfizetői hívószám megváltozása esetén az Előfizető köteles a vele szerződött harmadik fél szolgáltatónak is bejelentenie a változást 15 napon belül.

3.4.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

Amennyiben az Előfizető által kezdeményezett átírást a Magyar Telekom elfogadta, és az átadó Előfizető a harmadik fél szolgáltatóval helyi (al)hurok részleges átengedésén vagy helyi bitfolyam hozzáféréseken alapuló szolgáltatási szerződéssel rendelkezik, úgy az átvevő Előfizető köteles az átírás elfogadásától számított 15 napon belül a harmadik fél szolgáltató tájékoztatni az átírás tényéről.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírára is. Ha egyéni előfizetőről kéri üzleti/intézményi előfizetőre az állomás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet. Az üzleti Előfizető köteles tájékoztatást adni a bekövetkezett változásokról helyi (al)hurok részleges átengedésén vagy helyi bitfolyam hozzáféréseken alapuló harmadik fél szerződéses szolgáltatójának.

Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átíratását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az ISDN csatlakozásra vonatkozó előfizetői szerződés módosítása

Szerződésmódosítás keretében az előfizető kérheti az előfizetői jogviszony átírását, a konfiguráció módosítását, a csatlakozás típusának megváltoztatását, illetve üzleti előfizető esetében, hogy a szolgáltató az ISDN-csatlakozás igénybevételei lehetőségét az előfizető által kért más helyen biztosítsa.

Amennyiben a kért létesítési helyen nincs lehetőség ISDN-csatlakozás biztosítására, az előfizetői jogviszony mindaddig szünetel, amíg – ha arra mód van akár egyedi szerződéses feltételek mellett, speciális műszaki megoldással – a szolgáltató az ISDN-csatlakozást lehetővé teszi. Amennyiben az előfizető részéről erre igény van, úgy a szolgáltató az ISDN-csatlakozások számával megegyező számú analóg csatlakozást bocsát az előfizető rendelkezésére, az egyszeri belépési díj előfizető általi megfizetése nélkül.

Előfizetőnek díj megfizetése mellett lehetősége van kérni, hogy az ISDN2 P-MP összeköttetését a szolgáltató analóg összeköttetésé alakítsa. Az átalakítás csak azon ISDN2 P-MP összeköttetések esetén lehetséges, ahol szolgáltató analóg csatlakozási kapacitással rendelkezik. Az analóg kapacitással kapcsolatban előfizető a szolgáltató 1412-es ingyenesen hívható ügyfélszolgálati számán érdeklődhet. Átalakítás esetén előfizetőnek a korábbi ISDN2 P-MP összeköttetéshez megrendelt kiegészítő szolgáltatásaira vonatkozó jogviszonya is megszűnik. Az igényelt kiegészítő szolgáltatásokat előfizető az analóg szerződés megkötésekor rendelheti meg. A megrendelés feltétele, hogy az előfizetőnek ne legyen lejárt díjtartozása, és a szolgáltató tulajdonában álló ISDN eszközöket hibátlanul és hiánytalanul szolgáltatónak átadja.

3.5. Szerződés megszűnése

Megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

4. EGYÉB SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

4.1. Számlamelléklet, hívásrészletező

4.1.1. Számlamelléklet

A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat a következőkben meghatározott bontásban köteles feltüntetni.: a számlamellékletben a telefonszolgáltató az Előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződtető Szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni, továbbá köteles feltüntetni a telefon szolgáltatás újtján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.

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

4.1.2. Hívásrészletező

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

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

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

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

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

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.

4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Az Előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozáshoz szolgálnak eszközü. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.