

## 1. sz. Melléklet

### Telefonszolgáltatás tartalma

#### **1. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma**

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás meghatározása:

A helyhez kötött és a nomadikus IP alapú telefonszolgáltatás a hagyományos telefonszolgáltatás és az Internet hálózat összekapcsolásával kialakított hálózaton keresztül történik. A jelátviteli és irányítási alapszolgáltatás a 300-3100 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét teszi lehetővé, itt a jelek továbbítása IP adatcsomagokká történő átalakítása után, IP protokollt használó adathálózaton keresztül történik.

(Eltérően a hagyományos telefonhálózatban (vonalkapcsolt hálózat) alkalmazott analóg, vagy digitális jelátviteltől.)

A Szolgáltatást igénybevevő Előfizetők a Szolgáltató IP hálózatához közvetve, vagy közvetlenül csatlakoznak.

Az IP alapú telefonszolgáltatás esetén az alkalmazott végberendezéstől függően a szolgáltatás analóg (RJ11), ISDN2, ISDN30 vagy Ethernet (RJ45) interfészen keresztül vehető igénybe.

Hagyományos interfészek alkalmazásakor beszédcélú szolgáltatás szempontjából az előfizető számára ezek mind használati módjukban, mind interfész szintű minőségi paramétereikben megfelelnek az interfész által definiált technológiának, hozzájuk a hagyományos készülékek és alközpontok csatlakoztathatók.

A telefonszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére.

A szolgáltatás a specifikus műszaki jellemzők miatt nem alkalmas sávfeletti jelek átvitelére. Szolgáltató nem minden esetben biztosítja G3 faxüzenetek küldését és fogadását, illetve nem biztosítja a modemes adatátvitelt.

Szolgáltató kezelői szolgáltatásokat nem nyújt Előfizetői számára. Szolgáltató saját nevében tudakozó szolgáltatást nem nyújt Előfizetői számára. Előfizető adatainak közzétételét Szolgáltató a mindenkori egyetemes országos tudakozóban Előfizető hívószámokkal kapcsolatos adatkezelési nyilatkozata alapján biztosítja.

IP alapú telefonszolgáltatás esetén nem biztosított az SHS = 51 számokkal kezdődő számok elérhetősége.

Az IP alapú telefonszolgáltatás technológiájából adódóan a szolgáltatás igénybevételéhez felhasználói azonosító adatok (felhasználói név és jelszó) szükségesek. Ezeket a felhasználói azonosító adatokat az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés tárolja, és segítségükkel automatikusan bejelentkezik szolgáltató VoIP rendszerére. Az előfizetői végberendezésen tárolt felhasználói adatok védelme az Előfizető feladata. Az előfizető számára felróható ok miatt bekövetkező esetleges visszaélésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

#### **Nomadikus telefonszolgáltatás**

Idetartoznak a mobilitást nem biztosító, de helytől független (nomád) használatot (akár különböző hozzáféréseken is) lehetővé tevő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatások. Nomád telefonszolgáltatáshoz a ZNET Telekom a 21-es körzetből számára kijelölt számtartományból biztosít hívószámot Előfizető részére.

Nomadikus telefonszolgáltatás igénybevétele esetén nem szükséges, hogy Előfizető közvetlenül csatlakozzon Szolgáltató hálózatához. A Szolgáltatás hozzáférési pont nomadikus telefonszolgáltatás esetében Szolgáltató SIP szerverének logikai interfésze, melyhez Előfizető a rendelkezésére bocsátott azonosítók használatával csatlakozhat.

#### **Helyhez kötött telefonszolgáltatás**

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor Előfizető közvetlenül kapcsolódik Szolgáltató IP hálózatához. Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató.

Helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz a ZNET Telekom a helyi körzetekben számára kijelölt számtartományokból, vagy számhordozással biztosít hívószámot Előfizető részére.

A szolgáltatás használata helyhez kötött, csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Hatályos: 2018. január 01.

Ponton jogosult az Előfizető használni. A Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Ponttól eltérő helyszínen történő használatból adódó valamennyi felelősség az Előfizetőt terheli.

**Az igénybevétel feltételei**

A telefonszolgáltatást, illetve az azokhoz való hozzáférést a szolgáltató előfizetői jogviszony keretében nyújtja. Az alapszolgáltatások előfizetői szerződés alapján az előfizetési és a hívásdíjak megfizetése esetén vehetők igénybe. Az előfizetési díj megfizetésén túl az előfizetőnek a hívás kezdeményezésével vállalnia kell a hívásdíj utólagos megfizetését is.

**A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

Nomadikus telefonszolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe

A helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe megegyezik az Internet szolgáltatás igénybevételének földrajzi területével, melyet az 2. számú melléklet tartalmaz.

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizető hozzáférési pont

**Előfizetői hozzáférési pont meghatározása:**

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

**Nomadikus telefonszolgáltatás hozzáférési pontja:**

Nomadikus telefonszolgáltatás igénybevétele esetén Szolgáltató virtuális szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Virtuális előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató SIP szerverének logikai interfésze, mely fizikailag nem hozzáférhető előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont. A Virtuális előfizetői hozzáférési ponthoz előfizető a publikus Internet hálózaton keresztül csatlakozik, a szolgáltatáshoz biztosított azonosítók használatával.

Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás minőségével kapcsolatban a Virtuális előfizetői hozzáférési pontig tart. Szolgáltató nem vállal felelősséget a publikus internetkapcsolat minőségéből, az felhasználás helyén adódó szolgáltatási minőségromlással kapcsolatban.

**Helyhez kötött telefonszolgáltatás hozzáférési pontja:**

Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető által igényelt interfésszel rendelkező végberendezést telepít. A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés megfelelő interfésze.

- Analóg (PSTN) hozzáférés esetén – Analóg telefon adapter RJ11 csatlakozó
- ISDN2 hozzáférés esetén – VoIP ISDN gateway BRI interfésze RJ45 csatlakozó
- ISDN30 hozzáférés esetén – VoIP ISDN gateway PRI interfésze RJ45 csatlakozó
- SIP hozzáférés esetén – Hálózati kapcsoló berendezés (switch) Ethernet interfésze, RJ45 csatlakozó

Az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés működéséhez hálózati villamos energia szükséges. Az előfizető biztosítja a végberendezés folyamatos villamos hálózati kapcsolódását, a szolgáltatás áramkimaradás esetén nem használható.

Az előfizetői hozzáférési ponthoz előfizetői tulajdonú vezeték szakasz, illetve több csatlakozó aljzat is csatlakozhat. Szolgáltató felelőssége nem terjed ki ezen szakaszokra, vagy az ezekhez kapcsolódó csatlakozókra, előfizetői tulajdonú végberendezésre.

A szolgáltató kivételes esetben – az alkalmazott előfizetői berendezés jellegétől függően – virtuális szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Virtuális előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont a Szolgáltató SIP szerverének logikai interfésze, mely fizikailag nem hozzáférhető előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont. A Virtuális előfizetői hozzáférési ponthoz előfizető a publikus Internet hálózaton keresztül csatlakozik, a szolgáltatáshoz biztosított azonosítók használatával.

Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás minőségével kapcsolatban a Virtuális előfizetői hozzáférési pontig tart. Szolgáltató nem vállal felelősséget a publikus internetkapcsolat minőségéből, az felhasználás helyén adódó szolgáltatási minőségromlással kapcsolatban.

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális előfizetői igény teljesíthetősége esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a szolgáltató a létesítés előtt egyeztetni az

előfizetővel.

Az Előfizető kérése alapján, ha az ÁSZF-ben meghatározott előfizetői hozzáférési pont létesítésén kívül, további igényt támaszt, amely nem tartozik a szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé, hanem azon felüli eltérő, vagy többletigény, azt a szolgáltató külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) teljesíti. Ezen díj - amennyiben a szolgáltató által tipizált munkák közé besorolható – a mindenkor hatályos árlista alapján kerül megállapításra.

Amennyiben az igényelt munka nem sorolható a tipizált körben akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjkalkuláció, és díjmegállapítás történik. A munkát a szolgáltató képviselőjének a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján, rendeli meg az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, és vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos árlista az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg.

További tipizált igénynek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek:

- hozzáférési pont építése, áthelyezése;
- ügyfél oldali eszközök beállítása;
- leágazás építése, áthelyezés

Hívástípusok, szolgáltatások

### **Hívás:**

Nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás. A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

Két eltérő földrajzi számozású terület között a hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtéttel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

### **Hálózaton belüli hívás**

Két, a ZNET Telekom telefonszolgáltatását igénybe vevő Előfizető között felépülő hívás.

### **Belföldi vezetékes hívás**

Földrajzi számozási terület két telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefon-kapcsolat.

### **Belföldi mobil hívás**

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat.

A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtéttel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

### **Nemzetközi hívás**

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (előfizetői hozzáférési pont) közötti telefon kapcsolat.

A hívást az ANFT-ben megadott módon a nemzetközi előtéttel (00) és a nemzetközi számmal (ország-hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

### **Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása**

A nemzetközi zöld szám az előfizetők részére ajánlott olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy egy külföldi távközlési szolgáltató valamelyik előfizetőjét Magyarországról egy speciális hívószámon a hívók díjmentesen elérhessék.

A szolgáltatás az arra meghatározott országok és szolgáltatók között vehető igénybe a nemzetközi forgalomban. A beszélgetések Magyarországról a nemzetközi távhívásba bekapcsolt telefon-előfizetői állomásokról 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.

### **Belföldi zöld szám hívása -**

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni.

**Emeldíjas szám hívása**

Az emeldíjas szám szolgáltatás keretében az emeldíjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybevevő hívóknak az emeldíjas számhoz rendelt emelt tarifát kell megfizetniük.

A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjeggyű, az emeldíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik az emeldíjas számok hívásából (06–90, 06 91, 16cdef) kizárt állomással rendelkeznek.

Üzleti előfizetők telefonszolgáltatásának létesítésekor Szolgáltató az emeldíjas hívószámokra irányuló hívásokat korlátozza. Előfizető a szolgáltatás menedzselésére biztosított felületen, vagy az ügyfélszolgálat közreműködésével engedélyezheti az emelt díjas, hívószámokra irányuló hívásokat.

**Műholdas szolgáltatások hívása**

A szolgáltatás elektronikus hírközlési összeköttetések létrehozását teszi lehetővé a ZNET Telekom telefonhálózatához csatlakozó előfizetői állomások és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil, műholdas elektronikus hírközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői állomások között.

Az igénybevétel korlátai

**Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai (116def)**

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.

**Segélykérő (különleges) hívás (Segélyhívó szolgáltatás)**

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

<b>Szervezet</b>	<b>Hívószámok</b>
Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Egységes, harmonizált szám	112

**Belföldi tudakozó nyújtása**

A Szolgáltató biztosítja, hogy az országos belföldi tudakozó szolgálat az ANFT szerinti rövidített hívószámmal, az általa ellátott földrajzi hely (terület) bármely előfizetője által folyamatosan, azonos feltételekkel hívható legyen.

**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 eszközként.

**Költségellenőrzés**

Annak érdekében, hogy az Előfizető megfelelő információkkal rendelkezzen az elektronikus hírközlési szolgáltatásait illető, várható költségeinek alakulásáról, a Szolgáltató költségellenőrzés szolgáltatást biztosít számára.

**Biztonsági értesítés**

A költségellenőrzés szolgáltatás alapján a Szolgáltató az észlelt rendellenes, vagy túlzoforgalmazás esetén két lépésben értesíti az Előfizetőt annak érdekében, hogy az indokolatlan és nem várt költségek kialakulását a lehetőségekhez képest megelőzhesse.

A költségellenőrzés során a túlzottnak ítélt forgalom számítása az alábbiak szerint történik:

Első szint: a Szolgáltató rendszereiből kinyert információ szerint a forgalmi díj egy adott számlázási időszakban (általában egy naptári hónapban) eléri a megelőző három számlázási időszak (általában a megelőző három naptári hónap) átlagának 110%-át és meghaladja a bruttó 50 000 Ft-ot

Második szint: a Szolgáltató rendszereiből kinyert információ szerint a forgalmi díj egy adott számlázási időszakban (általában egy naptári hónapban) eléri a megelőző három számlázási időszak (általában a megelőző három naptári hónap) átlagának 120%-át és meghaladja a bruttó 60 000 Ft-ot.

A Szolgáltató első szintű tájékoztatást az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas e-mailcímére küldött elektronikus levél, illetve mobiltelefonszámra küldött SMS üzenet útján végzi. Az első szintű tájékoztatás tartalmazza a második szint értékhatárát, valamint Szolgáltató online felületének hozzáférési címét, melyen Előfizető inaktívvá teheti a túlzott forgalom miatt Szolgáltató által kezdeményezett korlátozást.

A Szolgáltató a második szintű tájékoztatással egy időben korlátozhatja Előfizető kimenő hívásait. A tájékoztatás módja megegyezik az első szintű tájékoztatással.

A Szolgáltatót az Előfizető informálásán túl további kötelezettség nem terheli, amennyiben azonban a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, az ÁSZF 5.2 pontjában írtak szerint jár el.

## **A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI**

Az Eht. 150. § (1) bekezdése és a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet alapján az Előfizető amennyiben földrajzi helyét nem változtatja meg, úgy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató megváltoztatása esetén földrajzi telefonszámát megtarthatja. A számhordozás során a földrajzi szám az eredeti szolgáltatótól (átadó szolgáltató) átkerül az új szolgáltatóhoz (átvevő szolgáltató).

A hívószámának elhordozását a Szolgáltató értelemszerűen az olyan Szolgáltatás esetében biztosítja az Előfizető számára, amely Szolgáltatás tekintetében Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatónak minősül és amely esetében Előfizető számára hívószámot adott használatba az Előfizető hívhatóságának biztosítása érdekében.

Amennyiben az átadó (eredeti) szolgáltató a Szolgáltató, úgy a vele szerződésben álló és földrajzi számát hordozni kívánó Előfizető az átvevő szolgáltatón keresztül köteles eljárni a számhordozás igénylésének érdekében úgy, hogy az átvevő szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés vagy előszerződés megkötésekor az átvevő szolgáltatónál a szükséges nyilatkozatokat megteszi.

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.

Amennyiben átvevő szolgáltató a Szolgáltató, az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésekor a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhető adatlap kitöltésével jelentheti be a számhordozásra vonatkozó igényét az Előfizető (igénylő).

A Szolgáltató – mint átvevő szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozni kívánt előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodik.

Szolgáltató az Előfizető számhordozási igényének megfelelően eljár az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszüntetése vagy módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviselőjében.

Az átadó szolgáltató jogosult a számhordozásra irányuló kérést elutasítani, ha

- a) az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy a tartozást átvállalja, vagy
- b) az Előfizetőnek az átadó szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy a tartozást átvállalja, vagy

- c) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható az átvevő szolgáltató által az átadó szolgáltatónak benyújtott dokumentumok, nyilatkozatok és igazolások alapján.

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő földrajzi számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Amennyiben a számok egy részére a szolgáltatást továbbra is az átadó szolgáltató nyújtja, az előfizetői szerződést az átadó szolgáltatóval módosítani kell.

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

***A szolgáltatás minőségi célértékei valamennyi díjcsomagra vonatkozóan:***

<b>Minőségi mutató</b>	<b>Célérték</b>
Beszédminőség	(>2,58 MOS érték ITU-T P.564 ajánlás szerint) (%) 90 %
Rendelkezésre állás	98 %
A szolgáltatás egészét érintő leghosszabb szünetelés	72 óra
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 48 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül