

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

## HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁRA

### **Last-Mile**

Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

Székhely: 7635 Pécs, Jakabhegyi út 27.

Postacím: 7602 Pécs, PFÜ, Pf:2.

Tel: +36.72.21.41.61 - +36.20.924.61.27 - +36.21.22.33.161 - +36.40.20.08.82

Fax: +36.72.52.67.04

e-mail: [info@last-mile.hu](mailto:info@last-mile.hu)

Készült: 2012.03.31.

**Az utolsó módosítás hatályos: 2014. október 20 napjától**

Utolsó módosítás ideje: 2014.09.16.



## Tartalom

<b>1 Általános Adatok, Elérhetőség .....</b>	<b>1</b>
1.1 A Szolgáltató neve és címe .....	1
1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	1
<b>2 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA .....</b>	<b>1</b>
2.2 Alapszolgáltatások.....	1
2.3 Kényelmi és egyéb szolgáltatások .....	3
<b>3 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI .....</b>	<b>5</b>
3.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	5
3.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei .....	5
3.3 A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai .....	5
<b>4 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉLT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK), A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVA.....</b>	<b>6</b>
<b>5 A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE .....</b>	<b>6</b>
5.1 Szolgáltatás minőség .....	6
5.2 Szolgáltatás rendelkezésre állás.....	6
<b>6 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK .....</b>	<b>7</b>
6.1 Az írásban létrejött előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei.....	7
<b>7 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSA ESETÉN MEGILLETŐ JOGOK .....</b>	<b>7</b>
7.1 A szolgáltató egyoldalú módosítási joga .....	8
7.2 Az előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok .....	8
7.3 Egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei .....	8
<b>8 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE .....</b>	<b>9</b>
8.1 Az előfizető által kérhető szünetelés szabályai.....	9
8.2 Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés.....	9
8.3 Felektől független okok miatti szünetelés.....	10
<b>9 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ</b>	

<b>ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI, VAGY MÁJ JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>10</b>
<b>10 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKŰL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....</b>	<b>10</b>
10.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....	10
10.2 Előfizetői felmondás .....	10
10.3 Szolgáltatói felmondás .....	10
<b>11 A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE.....</b>	<b>11</b>
<b>12 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE .....</b>	<b>12</b>
<b>13 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI, VAGY TARTÓS LEHETETLENISÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....</b>	<b>13</b>
13.1 Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	13
13.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke .....	13
13.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	13
<b>14 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....</b>	<b>14</b>
<b>15 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐKNEK, ILLETVE FELHASZNÁLÓKNAK AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS .....</b>	<b>14</b>
<b>16 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, AZ EGYSZERI DÍJAK, EGYSZERI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMŰ MÉRTÉKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKŰLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE VALÓ JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉNEK SZABÁLYAI .....</b>	<b>14</b>
16.2 Díjazási Időszakok.....	15
16.3 Számlázás gyakorisága.....	15
16.4 Számlázás integritása.....	15
16.5 Számlamellékletek.....	15
16.6 A díjkiegyenlítés határideje .....	15
16.7 Fizetési módok .....	15
16.8 Késedelmi kamat .....	16
16.9 A szolgáltatási díjak számítása .....	16
<b>17 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>16</b>
17.1 A számhordozás általános szabályai.....	16
17.2 A számhordozási eljárás.....	16

<b>18 VEGYES RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>18</b>
<b>18.1 Az előfizetők tájékoztatása .....</b>	<b>18</b>
1.sz melléklet: Díjak.....	19
<b>1 Belföldi hívásdíjak.....</b>	<b>19</b>
<b>2 Szolgáltatások egyszeri, havi és éves díjai .....</b>	<b>19</b>
<b>3 Különleges hívószámok .....</b>	<b>19</b>
<b>4 Egyszeri díjak .....</b>	<b>20</b>
<b>5 Nemzetközi hívásdíjak.....</b>	<b>20</b>
2.sz melléklet: Adatvédelmi tájékoztató .....	46
<b>1 Bevezetés.....</b>	<b>46</b>
<b>2 Adatvédelmi jogszabályok .....</b>	<b>46</b>
2.2 Definíciók .....	46
<b>3 A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok .....</b>	<b>47</b>
3.1 Adatkezelési célok.....	47
3.2 Az adatkezelés módja .....	47
<b>4 Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama.....</b>	<b>48</b>
4.1 A 3.1.1 a) - c) pont szerinti adatokat a szolgáltató a szerződés megszűnéséig kezeli .....	48
4.2 Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetve visszavonásáig kezelhetők.....	48
<b>5 Az előfizetői adatok továbbításának esetei .....</b>	<b>49</b>
5.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás .....	49
5.2 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás .....	49
5.3 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás.....	49
5.4 Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervezetek igényelhetnek.....	49
5.5 Azonosító kijelzés .....	49
5.6 Részletes forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatások.....	50
5.7 A szolgáltató kötelezettségei .....	50
5.8 Az előfizető jogai .....	50
3.sz melléklet: Minőségi mutatók meghatározása, mérési módszerük .....	52
4.sz melléklet: A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	54
<b>1 A Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatást az alábbi földrajzi számozási területeken nyújt .....</b>	<b>54</b>
<b>2 A Last-Mile Kft. VOIP telefonszolgáltatást nyújt az alábbi területeken .....</b>	<b>54</b>

## 1 Általános Adatok, Elérhetőség

### 1.1 A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve: Last-Mile Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság  
A Szolgáltató rövidített cégneve: Last-Mile Kft.  
A Szolgáltató székhelye: 7635 Pécs, Jakabhegyi út 27.  
A Szolgáltató telephelye: 7633 Pécs, Tüzér út 8.  
A Szolgáltató levelezési címe: 7602 Pécs, PFÜ, Pf:2.

### 1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A Szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződési feltételek betartása esetén a szerződés időtartamára folyamatosan biztosítja, karbantartást és hibaelhárítást végez.

Az Előfizető a Szolgáltató által a megfelelő nyilvánossággal közzétett telefonszámon - telefonon, vagy levélben jelentheti be a hibákat, illetve, internetes ügyfélszolgálatot vehet igénybe minden nap 00.00-24.00 óra között.

Telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége:

Minden nap: 08.00-20.00 (élőszóban) – az ügyfélfogadás meghatározott rendjétől, idejétől eltérő más időpontokban, valamint munkaszüneti napokon üzenetrögzítő működik a megadott számokon, vagy írhat e-mailt észrevételeiről.

+36.20.362.61.43 és +36.72.21.41.61

Fax: +36.72.52.67.04

e-mail: info@last-mile.hu

Ügyfélszolgálat elérhetősége (kizárólag saját hálózatunkból):

<https://ugyfkapu.last-mile.hu>

[www.last-mile.hu](http://www.last-mile.hu) – [www.microphone.hu](http://www.microphone.hu)

## 2 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás azt az internetes adatátviteli technika alapuló (VoIP) helyhez kötött telefon szolgáltatást jelenti, amelynek segítségével az előfizetők a helyhez kötött előfizetői végpontra keresztül nyilvános telefonszolgálatot vehetnek igénybe. (SZJ: 64.20.11.1, 64.20.12.1, 64.20.12.2)

A helyhez kötött telefonszolgálat azt jelenti, hogy az előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok Előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

### 2.1.1 Felhasznált hálózat(ok)

A hangátviteli szolgáltatás az Internetes hálózaton valósul meg. A kapcsolódás IP-n keresztül történik, de a szolgáltató biztosítja a segélyhívás elérést is!

### 2.1.2 Földrajzi korlát, szolgáltatási terület:

Szolgáltatási korlát: A Szolgáltató Magyarországon szolgáltatja a hangátviteli szolgáltatását, Internet eléréssel rendelkező ügyfeleknek.

/a továbbiakban: szolgáltató/ a jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján az alábbiakban meghatározott, helyhez kötött telefon szolgáltatásokat nyújtja:

## 2.2 Alapszolgáltatások

### 2.2.1 Helyi hívás

Definíció

Az előfizető földrajzi számozási körzetével megegyező körzetben lévő vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak. 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 függ.

### 2.2.2 Szolgáltató hálózatán belüli hívás szolgáltatás

Definíció

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

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 függ.

### 2.2.3 Helyi hívás szolgáltatás

#### Definíció

Pécs város közigazgatási határán belüli vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

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 időszaktól függ.

### 2.2.4 Belföldi távolsági hívás-szolgáltatás

#### Definíció

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

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 időszaktól függ.

### 2.2.5 Nemzetközi hívásslolgáltatás

#### Definíció

Valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom.

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 időszaktól függ.

### 2.2.6 Mobil hívásslolgáltatás

#### Definíció

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom.

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 időszaktól függ.

### 2.2.7 Faxhívás szolgáltatás\*

#### Definíció

A telefax szolgáltatás révén a felhasználó papíron rögzített adatok másolatát továbbíthatja a telefonhálózaton keresztül. Szolgáltatás abban az esetben történik, amennyiben az igénybe vevő, papíron vagy más lapon rögzített adatot a szolgáltató vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvasson és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefon hálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.

#### *Az igénybevétel módja*

Az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - a 26/2001. (XII.22.) MeHVM rendelet előírásainak megfelelő végberendezés (faxkészülék).

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, az adatátvitel tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

\* Külön megállapodás alapján.

### 2.2.8 Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás

#### Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 80- as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

#### *Az igénybevétel korlátai*

Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

### 2.2.9 Belföldi kék szám hívásslolgáltatás

#### Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 40-as előhívószámú hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

#### *Az igénybevétel korlátai*

Csak olyan hálózatban található kékszámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

#### 3.1.10 Emelt díjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex)

#### Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 90-es előhívószámú telefonszámokra irányuló emeltdíjas hívásokat kezdeményezzenek.

#### *Az igénybevétel korlátai*

A szolgáltatás kizárólag helyhez kötött hálózatok irányába vehető igénybe, és kizárólag azon előfizetők számára, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

#### 2.2.10 Távszavazás hívásslolgáltatás

##### Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 81-es előhívószámú telefonszámokra irányuló hívásokat kezdeményezzenek.

A távszavazás szolgáltatásnak az alábbi két fajtáját veheti igénybe az előfizető:

- Távszavazás hívás

Hívások (szavazatok) számlálása. Ez esetben rövid idejű (kb. 6 sec) hívásról van szó, és a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szavazatszámoló berendezés között áll fenn. A szavazatszámoló berendezés a kapcsolat felépülése után a szavazat fogadását bemozdással nyugtázza.

- Távszavazás beszélgetés (AudioFix)

Előre meghatározott (beállított) hívószám elérése után a következő hívás, vagy a véletlenszerűen kiválasztott hívások operátorhoz történő irányítása, riport készítése, vagy nyeresemény rögzítése céljából. Ez esetben hosszabb idejű (több mint 6 sec.) hívás jöhet létre, mely alatt a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató között jön létre.

#### *Az igénybevétel korlátai*

A szolgáltatás kizárólag azon előfizetők számára érhető el, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

### 2.3 Kényelmi és egyéb szolgáltatások

#### 2.3.1 Titkos szám

##### Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

#### 2.3.2 Rejtett szám

##### Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen Előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

#### 2.3.3 Tételes számlamelléklet

##### Definíció

A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait. Így az előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil hívásokat, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybevett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás, stb.) díját, a hívott előfizetői számokat, a hívás kezdő időpontját, a hívások tartásidejét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a hívások kapcsolási díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is. A tételes számla mellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

#### *Az igénybevétel feltételei*

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. Előfizető az előfizetői szerződésben – később pedig külön nyomtatványon – tehet nyilatkozatot a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozóan. A szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet vagy nyomtatott, vagy elektronikus formában. Az elektronikus forma a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti, vagy az adatokhoz történő Interneten keresztül hozzáférést, melyet az előfizető a Szolgáltatótól kapott egyedi azonosító és jelszó használatával tehet meg. Amennyiben az előfizető a tételes számlamellékletet elektronikus formában nem e-mailben vagy Interneten, hanem bármely más módon - adathordozóra mentve - igényli (pl. CD-n, vagy floppy-n), abban az esetben a szolgáltató annak kiadását külön díj ellenében eseti alapon biztosítja.

#### *Az igénybevétel korlátai*

Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefon-állomást, az előfizetőnek a hívásrésztelezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrésztelezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető.

#### 2.3.4 Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása szolgáltatás

##### Definíció

A hívó fél előfizetői számának megjelenítése szolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatás az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatást a szolgáltató aktiválja az előfizető írásos nyilatkozata alapján, melynek következtében a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

#### *Az igénybevétel feltételei*

A központ a szabad előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámnak az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték, amennyiben ez lehetséges.

#### *Az igénybevétel korlátai*

Alkőzpontok esetén a szolgáltatás az alkőzpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg.

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaina irányuló hívások esetén a szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

A szolgáltatás igénybevételéhez a hívószám megjelenítésére alkalmas készülék szükséges. Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

### 2.3.5 Hívásvárakoztatás

#### Definíció

Aktivált szolgáltatás esetén a foglalt távbeszélő-állomás előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap 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.

#### *Az igénybevétel feltételei*

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

### 2.3.6 Hangposta szolgáltatás

#### Definíció

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az előfizető számára, melyet az előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízta az üzenet hagyás lehetőségét az előfizető hangpostafiókjában.

#### *Az igénybevétel feltételei*

A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátírányítás foglaltság esetén)

### 2.3.7 Hívásátírányítás feltétel nélkül

#### Definíció

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátírányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra (ideértve a hangpostát is) kapcsolja.

#### *Az igénybevétel feltételei*

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

### 2.3.8 Hívásátírányítás foglaltság esetén

#### Definíció

Az előfizető, aki távbeszélő-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átírányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonszámra (ideértve a hangpostát is). 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 feltételei*

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

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 számlázzák.

### 2.3.9 Híváskorlátozás

#### Definíció



A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy az általa beállított hívás irányokban (pl. emeltdíjas, nemzetközi hívások) a telefonszámáról kezdeményezett hívások blokkolásra kerüljenek. A híváskorlátozás beprogramozása esetén a korlátozás minden újabb hívásnál érvényben marad, amíg azt az előfizető fel nem oldja. A korlátozás feloldása esetén a korlátozás újbóli beprogramozásáig a hívások korlátozás nélkül kezdeményezhetők. A szolgáltatás helytelen használatából eredő panaszokért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

*Az igénybevétel feltételei*

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

### **3 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI**

#### **3.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
- d) előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat;
- e) választott szolgáltatás-csomag (alap+ kiegészítő);
- f) az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a hírközlési jogszabályokban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma;
- h) az igénybejelentés helye, időpontja.

Az igénylő a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését olyan, a Szolgáltatás földrajzi területén lévő ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

Amennyiben az igénybejelentés a szerződéskötéshez szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére.

Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése.

Ha a szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, köteles a hiánytalan igénybejelentés alapján szerződéskötési ajánlatát 15 napon belül írásban, szóban vagy ráutaló magatartással megtenni. Ha az igénylő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Amennyiben a szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az előfizetőt abban az esetben erről a tényről az előfizetőt 30 napon belül értesíti. Az értesítést követően az előfizető igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, amennyiben az igénylő korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatban fennálló kötelezettségét nem teljesítette vagy a Szolgáltatóval korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatos jogvitában áll, illetve amennyiben a felek közötti korábbi szerződéses kapcsolat a Szolgáltató rendkívüli felmondása miatt szűnt meg.

#### **3.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telefon adaptert a szolgáltató bocsátja az előfizető rendelkezésére, melyet előfizető szolgáltató számlája ellenében megvásárol.

Az előfizető az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltatótól vásárolt multimédia (telefon) adapterrel kapcsolódik az Internetre és ezen keresztül a szolgáltató hálózatához.

Az internet elérés biztosítása nem része a szolgáltatásnak, így annak minőségéért szolgáltató nem vonható felelősségre (kivéve a szolgáltató által, külön szerződés alapján biztosított bérelt vonali Internet kapcsolat esetén).

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

##### **3.2.1 A szolgáltatás igénybevételének folyamata:**

- Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.
- Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
- A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése
- A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

#### **3.3 A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai**

A szolgáltató által biztosított Helyhez kötött telefon szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor azok az előfizető által biztosított folyamatos 230V-os tápáramellátást és megfelelő minőségű Internet kapcsolatot igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban vagy az Internet kapcsolatban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a 2. pont alatt felsorolt szolgáltatások nem elérhetők.

A szolgáltató által biztosított helyhez kötött telefon szolgáltatások Magyarország egész területén igénybe vehetők, ahol az internet kapcsolat biztosítható.

A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemzúnetek. Kétféle üzemzúnet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemzúnet. Tervezett üzemzúnetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából.

Nem tervezett üzemzúnet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatónak az EHT 129.§. (1) pontja értelmében nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az előfizetői szerződés kötését bármikor megtagadhatja, különösen, ha nyilvántartása szerint az előfizetőnek más szolgáltatással kapcsolatos számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását a szolgáltató az előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg. A szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a szerződés megkötését, ha a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

#### **4 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK), A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ**

A szolgáltató vállalja, hogy a szerződés megkötését követő 30 (harminc) naptári napon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF 3.1 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatást az előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

A kiépítési határidő késedelmes teljesítése esetén szolgáltató kötbér fizetésére köteles, melynek összege minden késedelmes nap után a kiépítési díj 0,5 %-a, de legfeljebb a kiépítési díj 15 %-a. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

#### **5 A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE**

##### **5.1 Szolgáltatás minőség**

Ennek értelmében a szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton igénybe vett telefon szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy

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

A nem szolgáltató által üzemeltetett internet kapcsolat minősége nem róható fel szolgáltatónak.

##### **5.2 Szolgáltatás rendelkezésre állás**

A helyhez kötött telefon szolgáltatás esetében az előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állás vállalt értéke legalább 95% egy szerződéses évben. Az ügyfél szolgáltatási pontján keletkező áramkimaradások nem képezik a szolgáltató felelősségét, így az ebből az okból keletkező kiesések idejét szolgáltatónak nem kell figyelembe vennie a rendelkezésre állás számításában, csakúgy, mint a nem szolgáltató által üzemeltetett internet kapcsolat hibáit sem.

###### **5.2.1 Az átvitt beszédhang főbb paraméterei**

- a) Az átlagos beszédjel hallható frekvencia tartománya 300Hz-3,0KHz,
- b) A jel/zaj arány nem rosszabb, mint 30 dB ,
- c) Harmonikus torzítás értéke nem több 2-3%-nál.

###### **5.2.2 Az átvitt FAX jelzés főbb paraméterei**

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

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

###### **5.2.3 Minőségi jellemző paraméter érték**

A szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatti) összes ideje évi maximum 24 óra. A szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatt) időpontja 22 és 06 óra közé esik.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, kivéve a nem általa üzemeltetett Internet kapcsolatot, és ezen a ponton köteles a megfelelő műszaki követelményeket teljesíteni. A jelen ÁSZF értelmezésében szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltató által biztosított, és előfizető által megvásárolt telefon adapter előfizető-oldali csatlakozója (RJ 11), illetve a szolgáltató által biztosított, és előfizető által megvásárolt adaptert is tartalmazó telefonkészülék kézi beszélője.

Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

A szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a rendszeres ellenőrzés biztosítja és a minőségi célértékeket a szerződés 3. sz melléklete tartalmazza részletesen.

## **6 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

A szolgáltatás igénybevételéhez előfizetői szerződés megkötése szükséges. Az előfizetői szerződés írásban jöhet létre a felek között, az előfizetői szerződés előfizető általi aláírásával. Az írásbeli előfizetői szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a szolgáltatót, egy pedig az előfizetőt illeti meg.

Az előfizetői szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre.

### **6.1 Az írásban létrejött előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei**

- a) a szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye (számlázási címe);
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
- e) kapcsolattartásra alkalmas telefonszám;
- f) az előfizető hozzájárulása az EHT 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) a szerződés tartama;
- h) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- i) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- j) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- l) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- n) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- o) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges telefonszám(ok), (azonosítók). Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- p) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének nevét (leánykori nevét), anyja nevét, születési helyét, idejét, lakóhelyét, illetve tartózkodási helyét.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

A nem természetes személy esetén, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról), illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatát (más nyilvántartási igazolást), a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

A szolgáltató szerződéskötéskor átadja az előfizető számára az ÁSZF írásbeli kivonatát is. Az előfizető kérésére a szolgáltató írásbeli formában átadja a szolgáltatás teljes, hatályos ÁSZF-jét is.

## **7 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSA ESETÉN MEGILLETŐ JOGOK**

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Ptk. általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

## 7.1 A szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; továbbá
- a szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- a szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:
  - az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
  - új szolgáltatási csomagok bevezetése;

azzal, hogy– amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - az ilyen módosítások nem eredményezhetik az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges változását;

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A szolgáltató az előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- a módosítások lényegének rövid leírása,
- a módosítások hatálybalépésének időpontja,
- a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége,
- díjmódosítás esetén a módosított szolgáltatási díj pontos összege,
- a módosítás indokolása,
- az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványokat.

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

## 7.2 Az előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben az előfizető a fentiekben meghatározott tartalmú értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) naptári napon belül nem tesz a szolgáltatónál eltérő tartalmú írásbeli nyilatkozatot, abban az esetben a módosításra tett nyilatkozattételének elmulasztása az egyoldalú ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, vagy az igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás elfogadásának.

Amennyiben a szerződésmódosításra a szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a felek az egyedi előfizetői szerződésben ekként állapodtak meg.

Az előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az előfizető, a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 (tizenöt) napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az előfizető e feltételekkel mondja fel a szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződés megkötésétől.

## 7.3 Egyszeri díj fizetéséhez kötött szerződésmódosítás esetei

### 7.3.1 Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen az előfizető megfelelő műszaki feltételekkel rendelkező hálózathoz csatlakozik.

Amennyiben a szolgáltató az előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának legalább egyharmada. A szolgáltató a kötbér összegét az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá.

A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

### 7.3.2 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás- hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezi.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén, ha a szolgáltató az átírási kérelmezéstől számított 60 (hatvan) napon túl sem teljesít, a szolgáltató minden késedelmes nap után, legalább az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örököstre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

### 7.3.3 Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

### 7.3.4 Előfizető (kapcsolási) szám változása

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

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

Szolgáltató az előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak és az előfizető az erre vonatkozó díjat megtéríti.

Az előfizetői hívószámot megváltoztatásának megtagadása esetén a szolgáltató részletes indoklásra kötelezett.

A szolgáltató a fenti b) és c) pontokban meghatározott esetekben köteles az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni, és az előfizetőt a következő bekezdésben meghatározott jogairól tájékoztatni.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató 60 napig - a szolgáltató által meghatározott szövegmintákból az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más előfizetőhöz.

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

## 8 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

### 8.1 Az előfizető által kérhető szünetelés szabályai

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdeti időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetést megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szolgáltatás szünetelésének egy naptári év alatt, előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 6

(hat) hónap, A szolgáltatást egy évben csak egyszer lehet kérni a szolgáltatótól a korlátos erőforrásokkal való gazdálkodás miatt.

A szünetelés időtartama alatt – miután a szolgáltató fenntartja az előfizető kapcsolási számát, és rendszerbeállításait - az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles. A díj mértéke a havi előfizetési díj 50%-a.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

### 8.2 Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás

nem áll rendelkezésre – az előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja.

### 8.3 Felektől független okok miatti szünetelés

A szolgáltatás szünetelhet a feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

## 9 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI, VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.
- Ha az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.
- Az előfizető a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

A szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- az előfizető hívhatóságát,
- a segélykérő hívások továbbítását,
- a szolgáltató ügyfélszolgálatának (hibabejelentőjének) elérhetőségét.

## 10 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

### 10.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

- Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- Szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- Határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- Egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- Üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- A felek közös megegyezésével.

### 10.2 Előfizetői felmondás

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 (nyolc) napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni írásban tett bejelentéssel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti.

Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

### 10.3 Szolgáltatói felmondás

#### 10.3.1 Előfizető szerződésszegése miatt

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább 8 napos határidő kifizetésével - írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) Az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – biztosítékot kérni vagy szolgáltatás előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatás(oka)t korlátozni.

### 10.3.2 Előfizető díjtartozása miatt

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha az előfizető a díjtartozás megszerzését vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

### 10.3.3 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződés egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.

A szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. telefon adapter, kábelmodem) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni.

## 11 A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 2. pontban megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat élőhangos, ahol operátor jelentkezik, aki az előfizető hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az előfizetőt egyértelműen azonosító (Előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést.

A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő rögzíteni köteles, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hibajelenség leírása, a hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra), a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra) és eredménye (eredménytelensége és annak oka), az előfizető értesítésének módja és időpontja.

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon (rögzített telefonbeszélgetés, archivált e-mail) az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében - ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges - , az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles (ideértve a tulajdonosi engedélyeket is). Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját felszámítja.

Hibaelhárítás megkezdésének ideje a hibabejelentéstől számított maximum 48 óra.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valóságnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késelelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatótól kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatót a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

## 12 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE

Előfizetők bejelentéseiket, panaszaikat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van

- azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja, és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitatja bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

A nyilvántartó rendszerben az előfizető különleges státust kap az iktatással egy időben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- volt-e az előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

Az összes adat birtokában a szolgáltató (a hangrögzítés tényéről szóló tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyet ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó



kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfelfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

A hibabejelentő telefonszáma:

+36.20.362.61.43

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai felügyeleti rendszert működtet.

### **13 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI, VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJÁ**

#### **13.1 Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt (nem a szolgáltató által biztosított) végberendezés hibája okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média - és Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

#### **13.2 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Amennyiben az előfizetőn kívülről okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett belépési díjat az előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valószínűleg minősülő, a szolgáltatás minőségét rontó hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

#### **13.3 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

##### **13.3.1 A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták**

Ha az előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

### 13.3.2 A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

*Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Területi Hivatala*

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Levelezési cím: 7602 Pécs PFÜ Pf. 459.

Telefon: +36.72.508.800

Telefax: +36.72.508.808

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: uszi-pecs@nhh.hu

*Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság*

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Telefon: +36.1.459.48.00

Telefax: +36.1.210.46.77

*Gazdasági Versenyhivatal*

Cím: 1054 Budapest V, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.

Telefon: +36.1.472.8900

A felek az előfizetői szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskortól függően a Baranya Megyei Bíróság, illetőleg a Pécsi Városi Bíróság kizárólagos illetékességének.

*NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége Pécsi Kirendeltség*

Cím: 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky út 14-16.

Levelezési cím: 7601 Pécs, Pf. 241.

Telefon: +36.72.215.904

Telefax: +36.72.525.572

A felügyelőség e-mail címe: fogyasztovedelem.baranya@ddrkh.hu

## 14 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A helyhez kötött telefon szolgáltatások előfeltétele az internet kapcsolat megléte illetőleg kiépítése, illetve, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatótól vásárolt telefon adapterrel, vagy telefon készülékkel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt - kérésére - előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

## 15 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐKNEK, ILLETVE FELHASZNÁLÓKNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS

Szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni. Szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF mellékletét képezi.

Szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése, és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

## 16 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, AZ EGYSZERI DÍJAK, EGYSZERI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMI MÉRTEKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE VALÓ JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉNEK SZABÁLYAI

A szolgáltatás díjazás ellenében vehető igénybe. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére.

Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon és az ott feltüntetett díjak alapján.

Előfizető a szolgáltatás ellenértékét a mindenkor érvényes díjszabásban megállapított árak alapján küldött számla szerint köteles megfizetni az szolgáltatónak. Szolgáltatónak a telefon havi előfizetési díjat, valamint az egyéb havi szolgáltatási díjakat havonta a tárgyhóban, a beszélgetési és egyéb igénybevett, a számlán megnevezett szolgáltatások díját az igénybevételnek megfelelően a tárgyhót követő hónapban számlázza.

Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak három csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) hívószám fenntartási havi díjak (csak külföldi hívószám esetén)
- c) forgalmi díjak (hívásdíjak)

## 16.2 Díjazási Időszakok

16.2.1 Csúcsidőszak:munkanapokon 7:00 és 18:00 óra között

16.2.2 Kedvezményes:minden egyéb időben

## 16.3 Számlázás gyakorisága

Szolgáltató minden egyenlegfeltöltés után E-számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves számlázási gyakoriság).

Szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményeket az előfizetők számára.

Új előfizető esetében a szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

Előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.

Szolgáltató számlázási rendszere zárt, számítógépes automatizáláson alapszik, amelynek alapján az előfizető elfogadja, hogy a szolgáltató által kiállított számla a szolgáltató aláírása nélkül is hiteles.

Kérhető papír alapú számla az előfizető postai címére kiküldve, ennek mindenkori díja a I. számú mellékletben olvasható.

## 16.4 Számlázás integritása

Szolgáltató általi számlázás a szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

## 16.5 Számlamelléletek

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyben legalább a kapcsolási díjak, helyi, helyközi, a belföldi távolsági és a nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számlamelléklet). Szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a rendszeresen kiállított számlához köteles a fentiekben meghatározottnál részletesebb számlamellékletet csatolni, így különösen a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást tartalmazó számlamellékletet küldeni. Szolgáltató továbbá az előfizető kérésére a telefon számla mellé hívásrészletezést küld, amelyen részletesen feltüntetésre kerül a hívott fél hívószáma, a hívás kezdő időpontja, a hívás időtartama, a hívás egység díja, a hívás díja. A tételes számla mellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

A hívásrészletezés küldését a szolgáltató a mindenkori műszaki lehetőségek figyelembe vételével, térítés ellenében biztosítja.

## 16.6 A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú Előfizető a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgydíj időszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

## 16.7 Fizetési módok

Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

#### 16.7.1 Készpénzes fizetési módok

- Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
- Az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- Az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

#### 16.7.2 Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok

- az előfizető részéről banki átutalással;
- felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

Ezen fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

#### 16.7.3 Összevont számlázás

Amennyiben a szolgáltató az előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (Internet, telefon) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az összes szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

### 16.8 Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a PTK 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

### 16.9 A szolgáltatási díjak számítása

A szabadáras helyhez kötött telefon szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg

## 17 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

### 17.1 A számhordozás általános szabályai

17.1.1 A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja

- földrajzi előfizetői számlát,
- nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

#### 17.1.2 Fogalmak

- Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;
- Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át;
- Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

#### 17.1.3 A számátadási időablakok

Hétfő-péntek 20:00-00:00

### 17.2 A számhordozási eljárás

Tekintettel a szolgáltatás jellegére, tehát az internet protokoll, mint adattovábbító közeg használatára, jelen szolgáltatás VoIP szolgáltatásnak minősül. Így szolgáltató nem köteles előfizető részére a számhordozást biztosítani, de előfizetői igény esetén, amennyiben a technikai feltételek adottak és átadó szolgáltató a számot rendelkezésre bocsátja, megteszi az ehhez szükséges lépéseket.

Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

Az átvevő szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

#### 17.2.1 Természetes személy esetében

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- nem magyar állampolgár: útlevél 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 szolgáltatót az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

#### 17.2.2 Gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, -a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

#### 17.2.3 Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- 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 képviselő módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa,
- meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a szolgáltató által.

Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számról, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számatadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében eljárni.

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

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

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, 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, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

- Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket
- az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. Szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

## **18 VEGYES RENDELKEZÉSEK**

### **18.1 Az előfizetők tájékoztatása**

#### **18.1.1 Közzététel**

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- c) elektronikus levél útján, amennyiben az előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot.

#### **18.1.2 Értesítés.**

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkeznek, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben) vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon).

Szóbeli értesítési módok alkalmazása esetén a szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

## 1.sz melléklet: Díjak

### Díjtáblázat

(a díjtáblázatban foglalt árak az ÁFA-t tartalmazzák)

#### 1 Belföldi hívásdíjak

Hívott szám	Díj/perc (Ft)
MicroPhone hálózaton belüli hívás	0,00
Belföldi VoIP körzetek	5,00
Belföldi vezetékes körzetek	5,00
T-Mobile	20,00
Telenor	20,00
Vodafone	20,00
Kapcsolási díj	0,00
Kék szám	7,20
Zöld szám	0,00
Tudakozó (197)	160,00
Tudakozó (198)	95,00
Tudakozó (199)	190,00
Egyetemi Tudakozó (11800)	40,00
Egységes segélyhívás (112)	0,00
Mentők (104)	0,00
Tűzoltóság (105)	0,00
Rendőrség (107)	0,00

#### 2 Szolgáltatások egyszeri, havi és éves díjai

Szolgáltatás	Igénylés (Ft)	Előfizetés/hó (Ft)	Előfizetés/év (Ft)
21-es körzetszámú (helyhez nem kötött VoIP hívószám)	100,00	0,00	0,00
Belföldi vezetékes hívószám (saját számmezőből)	100,00	0,00	0,00
Számhordozás	4 000,00	0,00	0,00
Belföldi faxszám (saját számmezőből)	0,00	0,00	0,00
Fax center (30Mbyte tárhellyel)	0,00	0,00	0,00
Hangposta (30Mbyte tárhellyel)	0,00	0,00	0,00
Call center (max. 10 mélységig)	0,00	0,00	0,00
Hívásrögzítés (200Mbyte tárhellyel)	0,00	0,00	0,00

#### 3 Különleges hívószámok

Szolgáltatás	Igénylés (Ft)	Előfizetés/hó (Ft)	Előfizetés/év (Ft)
Szép szám (I): ABB-BBB	0,00	0,00	20 000,00
Szép szám (II): ABB-AAA	0,00	0,00	10 000,00
Szép szám (III): ABB-CCC	0,00	0,00	5 000,00
Szép szám (I): ABBB-BBB	0,00	0,00	20 000,00
Szép szám (II) ABBB-AAA	0,00	0,00	10 000,00
Szép szám (III) ABBB-CCC	0,00	0,00	5 000,00

#### 4 Egyszeri díjak

<i>Tevékenység</i>	<i>Díj (Ft)</i>
Visszakapcsolási díj (ügyfél által igényelt felfüggesztés esetén)	0,00
Visszakapcsolási díj (szolgáltató általi felfüggesztés esetén)	2 500,00
ÁSZF másolat díja papír alapon (/oldal)	30,00

#### 5 Nemzetközi hívásdíjak

<i>Hívás irány</i>	<i>FT/perc</i>	<i>FT/sec</i>
Afghanistan - Fixed	83,56	1,39
Afghanistan - Mobile AWCC	82,98	1,38
Afghanistan - Mobile Etisalat	77,61	1,29
Afghanistan - Mobile MTN	88,11	1,47
Afghanistan - Mobile Others	79,45	1,32
Afghanistan - Mobile Roshan	83,06	1,38
Afghanistan - Mobile WASEL	79,18	1,32
Albania - Fixed	50,41	0,84
Albania - Fixed ALBTEL	156,74	2,61
Albania - Fixed AMC	50,58	0,84
Albania - Fixed OLO	51,09	0,85
Albania - Fixed Tirana	50,53	0,84
Albania - Interactive TV	156,74	2,61
Albania - Mobile	133,92	2,23
Albania - Mobile AMC	125,92	2,10
Albania - Mobile Plus	134,07	2,23
Albania - Mobile Vodafone	77,90	1,30
Algeria - Fixed	23,95	0,40
Algeria - Fixed CAT	23,69	0,39
Algeria - Mobile Orascom	121,26	2,02
Algeria - Mobile Others	102,75	1,71
Algeria - Mobile Wataniya	167,97	2,80
American Samoa	12,69	0,21
Andorra - Fixed	7,88	0,13
Andorra - Mobile	61,86	1,03
Angola - Fixed	25,38	0,42
Angola - Mobile Others	25,38	0,42
Angola - Mobile Unitel	25,24	0,42
Anguilla - Fixed	40,71	0,68
Anguilla - Mobile Digicel	85,99	1,43
Anguilla - Mobile Others	85,66	1,43
Antarctica	743,66	12,39
Antigua and Barbuda - Fixed	62,69	1,04
Antigua and Barbuda - Mobile	88,62	1,48
Argentina - Fixed	10,61	0,18
Argentina - Fixed Buenos Aires	3,34	0,06
Argentina - Fixed Corridor	5,27	0,09
Argentina - Mobile	42,98	0,72



Argentina - Special Services	450,00	7,50
Argentina - Special Services TYPE_A	450,00	7,50
Armenia - Fixed	45,54	0,76
Armenia - Fixed Nagorno Karabakh	51,93	0,87
Armenia - Fixed Yerevan	43,24	0,72
Armenia - Mobile	80,32	1,34
Armenia - Mobile Armentel	81,31	1,36
Armenia - Mobile Nagorno Karabach	59,51	0,99
Armenia - Mobile Orange	78,28	1,30
Armenia - Special Services	450,00	7,50
Aruba - Fixed	33,03	0,55
Aruba - Mobile Digicel	77,70	1,29
Aruba - Mobile Others	80,13	1,34
Ascension - Special Services	450,00	7,50
Ascension	546,99	9,12
Australia - Fixed	6,28	0,10
Australia - Fixed City Group	6,15	0,10
Australia - Mobile H3G	20,40	0,34
Australia - Mobile Lycatel	20,20	0,34
Australia - Mobile Optus	23,81	0,40
Australia - Mobile Others	16,04	0,27
Australia - Mobile Telstra	20,97	0,35
Australia - Mobile Vodafone	21,18	0,35
Australia - Special services	450,00	7,50
Australia Satellite - Fixed Telstra	626,04	10,43
Australia Satellite - Mobile Optus	641,92	10,70
Australia Satellite - Mobile Telstra	626,04	10,43
Austria - Corporate Numbering	4,05	0,07
Austria - Fixed	3,67	0,06
Austria - Fixed Vienna	3,92	0,07
Austria - Mobile H3G	8,26	0,14
Austria - Mobile Mobilkom	8,32	0,14
Austria - Mobile Others	8,48	0,14
Austria - Mobile TMobile	8,46	0,14
Austria - Special Services	133,29	2,22
Azerbaijan - Fixed	80,71	1,35
Azerbaijan - Mobile Bakcell	126,61	2,11
Azerbaijan - Mobile Others	128,11	2,14
Bahamas - Mobile	38,14	0,64
Bahamas	25,84	0,43
Bahrain - Fixed	17,86	0,30
Bahrain - Fixed Wimax MENA	27,11	0,45
Bahrain - Mobile MTC Vodafone	26,63	0,44
Bahrain - Mobile Others	26,15	0,44
Bahrain - Mobile STC	27,49	0,46
Bangladesh - Fixed	12,74	0,21
Bangladesh - Fixed Chittagong	13,41	0,22
Bangladesh - Fixed Dhakka	13,20	0,22

Bangladesh - Fixed Sylhet	13,41	0,22
Bangladesh - Mobile	12,27	0,20
Barbados - Fixed	52,83	0,88
Barbados - Mobile Digicel	92,63	1,54
Barbados - Mobile Others	90,23	1,50
Belarus - Fixed	129,85	2,16
Belarus - Fixed Minsk	128,73	2,15
Belarus - Mobile MDC	128,90	2,15
Belarus - Mobile Others	129,35	2,16
Belarus - Mobility services	195,84	3,26
Belarus Special services	450,00	7,50
Belgium - Fixed	7,02	0,12
Belgium - Mobile Base	9,38	0,16
Belgium - Mobile Mobistar	9,28	0,15
Belgium - Mobile Others	70,34	1,17
Belgium - Mobile Proximus	9,12	0,15
Belgium - Mobile Telenet	9,78	0,16
Belgium - Universal Access Number	22,40	0,37
Belize - Fixed	85,72	1,43
Belize - Mobile	87,77	1,46
Benin - Fixed	92,51	1,54
Benin - Mobile Bell Benin	84,73	1,41
Benin - Mobile GLOMOB	91,65	1,53
Benin - Mobile Libercom	91,60	1,53
Benin - Mobile MTN	92,31	1,54
Benin - Mobile TELCEL	91,34	1,52
Bermuda	13,85	0,23
Bhutan - Fixed	30,06	0,50
Bhutan - Mobile	25,95	0,43
Bolivia - Fixed	47,56	0,79
Bolivia - Fixed La Paz	36,85	0,61
Bolivia - Fixed Santa Cruz	35,84	0,60
Bolivia - Mobile Entel	68,59	1,14
Bolivia - Mobile Others	65,25	1,09
Bolivia - Mobile Telcel	68,95	1,15
Bosnia and Herzegovina - Fixed	46,41	0,77
Bosnia and Herzegovina - Fixed BIH	46,05	0,77
Bosnia and Herzegovina - Fixed Mostar	47,70	0,80
Bosnia and Herzegovina - Fixed SRPSKE	46,31	0,77
Bosnia and Herzegovina - Mobile BIH	110,19	1,84
Bosnia and Herzegovina - Mobile Eronet	138,43	2,31
Bosnia and Herzegovina - Mobile SRPSKE	134,12	2,24
Botswana - Fixed	29,74	0,50
Botswana - Mobile	52,40	0,87
Botswana - Mobile MTN	75,15	1,25
Botswana - Mobile ORANGE	90,50	1,51
Brazil - Fixed	6,36	0,11
Brazil - Fixed Belo Horizonte	5,13	0,09

Brazil - Fixed Brasilia	5,36	0,09
Brazil - Fixed Campinas	6,02	0,10
Brazil - Fixed Curitiba	5,58	0,09
Brazil - Fixed Florianopolis	5,65	0,09
Brazil - Fixed Goiania	5,33	0,09
Brazil - Fixed Governador	5,32	0,09
Brazil - Fixed Porto Alegre	5,29	0,09
Brazil - Fixed Rio	4,70	0,08
Brazil - Fixed Sao Paulo	4,77	0,08
Brazil - Fixed State of Sao Paulo	6,70	0,11
Brazil - Mobile Others	20,95	0,35
Brazil - Mobile TIM	20,88	0,35
British Virgin Islands - Mobile	93,68	1,56
British Virgin Islands - Mobile Digicel	94,45	1,57
British Virgin Islands	47,39	0,79
Brunei - Fixed	12,40	0,21
Brunei - Mobile	13,32	0,22
Bulgaria - Fixed	6,48	0,11
Bulgaria - fixed OLO	6,83	0,11
Bulgaria - Fixed Sofia	6,45	0,11
Bulgaria - Mobile BTC	8,46	0,14
Bulgaria - Mobile Globul	11,22	0,19
Bulgaria - Mobile Mobiltel	11,05	0,18
Bulgaria - Mobile Others	6,95	0,12
Bulgaria - Mobility services MOBITEL	11,61	0,19
Bulgaria - Mobility services Mobitel Type B	11,61	0,19
Bulgaria - Mobility services TYPE_A	57,61	0,96
Bulgaria - Special Services	450,00	7,50
Burkina Faso - Fixed	86,97	1,45
Burkina Faso - Interactive TV	95,25	1,59
Burkina Faso - Mobile	126,99	2,12
Burkina Faso - Mobile Celtel	129,48	2,16
Burkina Faso - Mobile Telecel	121,19	2,02
Burundi - Fixed	199,40	3,32
Burundi - Mobile	178,02	2,97
Burundi - Mobile AFRICL	177,86	2,96
Burundi - Mobile Onatel	175,91	2,93
Burundi - Mobile Telecel	172,13	2,87
Burundi - Special services	450,00	7,50
Cambodia - Fixed	24,47	0,41
Cambodia - Fixed METFONE	28,11	0,47
Cambodia - Mobile	23,63	0,39
Cambodia - Mobile METFONE	28,86	0,48
Cameroon - Fixed	56,70	0,94
Cameroon - Fixed Douala	59,13	0,99
Cameroon - Mobile MTN	132,05	2,20
Cameroon - Mobile Orange	132,94	2,22
Cameroon - Special services	450,00	7,50

Cameroon - Special Services VAS	450,00	7,50
Canada - Fixed Northwest Territories	2,79	0,05
Canada - Fixed Others	2,60	0,04
Cape Verde - Fixed	84,60	1,41
Cape Verde - Mobile	132,81	2,21
Cape Verde - Mobile TPLUS	122,81	2,05
Cayman Islands - Fixed	34,51	0,58
Cayman Islands - Mobile Digicel	69,54	1,16
Cayman Islands - Mobile Others	64,54	1,08
Central African Republic - Fixed	117,86	1,96
Central African Republic - Mobile	179,15	2,99
Central African Republic - Mobile ACELL	109,57	1,83
Central African Republic - Mobile ORANGE	114,20	1,90
Central African Republic - Mobile TELCEL	197,64	3,29
Central African Republic - Special Services	450,00	7,50
Chad - Fixed	151,45	2,52
Chad - Mobile Celtel	204,65	3,41
Chad - Mobile Millicom	206,56	3,44
Chad - Mobile Others	237,46	3,96
Chile - Fixed	10,42	0,17
Chile - Fixed Santiago	5,99	0,10
Chile - Mobile	10,70	0,18
Chile - Rural	163,19	2,72
Chile - Special Services	450,00	7,50
China - Fixed	5,37	0,09
China - Mobile Others	5,30	0,09
China - Mobile UNCCCL	5,29	0,09
Colombia - Fixed	19,80	0,33
Colombia - Fixed Bogota	11,36	0,19
Colombia - Fixed Cali	8,35	0,14
Colombia - Fixed Medellin	12,67	0,21
Colombia - Fixed Pereira	8,85	0,15
Colombia - LEX	34,50	0,57
Colombia - Mobile	22,91	0,38
Colombia - Mobile Comcel	12,34	0,21
Colombia - Mobile Movistar	21,49	0,36
Colombia - Mobile TIGO	24,26	0,40
Comoros - Mobile	127,52	2,13
Comoros - Mobility Services	216,92	3,62
Comoros - Special services	450,00	7,50
Comoros	98,93	1,65
Congo - Fixed	162,43	2,71
Congo - Mobile Celtel	177,63	2,96
Congo - Mobile MTN	164,35	2,74
Congo - Mobile Others	149,54	2,49
Congo - Mobile Warid	165,70	2,76
Cook - Fixed	211,21	3,52
Cook - Mobile	212,45	3,54

Costa Rica - Fixed	6,47	0,11
Costa Rica - Mobile	19,51	0,33
Costa Rica - Mobile Claro	24,92	0,42
Costa Rica - Mobile Telefonica	30,30	0,50
Croatia - Fixed	5,30	0,09
Croatia - Mobile HPT	29,90	0,50
Croatia - Mobile Others	29,69	0,49
Croatia - Mobile Vipnet	29,67	0,49
Cuba - Fixed	277,97	4,63
Cuba - Fixed Guantanamo	273,44	4,56
Cuba - Mobile	277,42	4,62
Cyprus - Fixed	4,14	0,07
Cyprus - Mobile	19,54	0,33
Cyprus - Mobile CYTA	11,55	0,19
Cyprus - Mobile MTN	13,10	0,22
Cyprus - Mobility services	5,92	0,10
Cyprus - Personal Numbering	8,69	0,14
Czech Republic - Fixed	9,10	0,15
Czech Republic - Mobile CZETEL	7,85	0,13
Czech Republic - Mobile Others	7,85	0,13
Czech Republic - Mobile T-Mobil	7,84	0,13
Czech Republic - Mobile Travel	15,02	0,25
Czech Republic - Mobile Travel Type A	9,67	0,16
Czech Republic - Mobile Vodafone	7,83	0,13
Czech Republic - Special Services	20,49	0,34
Denmark - Fixed	3,98	0,07
Denmark - Mobile HI3G	8,12	0,14
Denmark - Mobile Others	8,51	0,14
Denmark - Mobile Sonofon	8,17	0,14
Denmark - Mobile TDK	8,12	0,14
Denmark - Mobile Telia	8,06	0,13
Denmark - Paid800	4,01	0,07
Diego Garcia - Fixed	620,19	10,34
Diego Garcia - Mobile	620,19	10,34
Djibouti - Fixed	130,70	2,18
Djibouti - Mobile	130,48	2,17
Dominica - Mobile Digicel	89,36	1,49
Dominica - Mobile Others	92,48	1,54
Dominica - Special Services	450,00	7,50
Dominica	53,87	0,90
Dominican Republic - Fixed	8,96	0,15
Dominican Republic - Mobile Orange	28,05	0,47
Dominican Republic - Mobile Others	28,17	0,47
Dominican Republic - Mobile Verizon	28,15	0,47
Dominican Republic - Santo Domingo	8,97	0,15
DR of Congo - Fixed	120,74	2,01
DR of Congo - Mobile AFRICELL	113,13	1,89
DR of Congo - Mobile Celtel	108,98	1,82

DR of Congo - Mobile COCHTL	84,22	1,40
DR of Congo - Mobile Others	120,47	2,01
DR of Congo - Mobile Sait	106,38	1,77
DR of Congo - Mobile TATEM	133,17	2,22
DR of Congo - Mobile Vodacom	107,47	1,79
DR of Congo - Mobility Services	183,02	3,05
DR of Congo - Mobility Services Type A	305,19	5,09
DR of Congo - Special Services	338,32	5,64
East Timor - Fixed	296,41	4,94
East Timor - Mobile	295,46	4,92
East Timor - Mobile TELKOMCEL	295,36	4,92
Ecuador - Fixed	44,38	0,74
Ecuador - Fixed Quito	44,45	0,74
Ecuador - Mobile Otecel	75,11	1,25
Ecuador - Mobile Others	79,98	1,33
Ecuador - Mobile Porta	78,84	1,31
Egypt - Fixed	31,21	0,52
Egypt - Mobile	28,12	0,47
Egypt - Mobile Etisalat	27,32	0,46
Egypt - Mobile MOBINIL	27,71	0,46
El Salvador - Fixed	59,58	0,99
El Salvador - Mobile	74,54	1,24
El Salvador - Mobile Claro	61,22	1,02
El Salvador - Mobile Digicel	69,54	1,16
El Salvador - Mobile Saltel	67,86	1,13
El Salvador - Mobile Telemovil	63,80	1,06
Emsat	960,79	16,01
Emsat Special Services	450,00	7,50
Equatorial Guinea - Fixed	90,51	1,51
Equatorial Guinea - Fixed Greencom	95,96	1,60
Equatorial Guinea - Mobile	89,24	1,49
Equatorial Guinea - Mobile Greencom	102,80	1,71
Equatorial Guinea - Mobile Orange	88,25	1,47
Eritrea - Fixed	95,92	1,60
Eritrea - Mobile	95,89	1,60
Estonia - Fixed	8,49	0,14
Estonia - Mobile EMT	9,41	0,16
Estonia - Mobile Others	119,03	1,98
Estonia - Mobile Radiolinja	12,48	0,21
Estonia - Mobile Tele2	9,44	0,16
Estonia - Mobility Services	132,35	2,21
Estonia - Special Services	119,03	1,98
Ethiopia - Fixed	92,64	1,54
Ethiopia - Fixed Addis Abeba	93,20	1,55
Ethiopia - Mobile	91,57	1,53
Ethiopia - Mobile ETA Addis Abeba	92,04	1,53
Faeroe - Fixed	21,80	0,36
Faeroe - Mobile	31,91	0,53

Falkland Islands - Fixed	420,03	7,00
Falkland Islands - Mobile	423,50	7,06
Fiji - Fixed	66,69	1,11
Fiji - Mobile	65,96	1,10
Finland - Fixed	15,45	0,26
Finland - Mobile Finnet	20,83	0,35
Finland - Mobile Others	20,82	0,35
Finland - Mobile Sonera	20,84	0,35
Finland - Mobility Services	23,68	0,39
Finland - Personal Numbering	28,53	0,48
Finland - Special Services	450,00	7,50
France - Fixed	4,00	0,07
France - Fixed ILIAD	3,38	0,06
France - Fixed OLO	3,12	0,05
France - Fixed OLO Zone 1	3,12	0,05
France - Fixed OLO Zone 2	3,12	0,05
France - Fixed OLO Zone 3	3,15	0,05
France - Fixed OLO Zone 4	3,20	0,05
France - Fixed OLO Zone 5	3,17	0,05
France - Fixed OLO Zone 6	3,09	0,05
France - Fixed OLO Zone 7	3,30	0,05
France - Fixed Paris	3,79	0,06
France - Mobile Bouygues	12,27	0,20
France - Mobile Free	12,47	0,21
France - Mobile Globalstar	168,22	2,80
France - Mobile NRJ	10,91	0,18
France - Mobile Orange	11,56	0,19
France - Mobile Others	11,81	0,20
France - Mobile SFR	12,68	0,21
France - Mobile Virgin	11,56	0,19
France - Special services	450,00	7,50
French Guiana - Fixed	6,75	0,11
French Guiana - Mobile Digicel	9,70	0,16
French Guiana - Mobile Orange	19,74	0,33
French Guiana - Mobile Others	24,33	0,41
French Guiana - Mobile Outremer	22,65	0,38
French Polynesia - Fixed	81,82	1,36
French Polynesia - Mobile	106,90	1,78
Gabon - Fixed	188,46	3,14
Gabon - Mobile	187,48	3,12
Gabon - Mobile CELTEL	168,89	2,81
Gabon - Mobile TELCEL	214,96	3,58
Gabon - Mobile Usan	185,13	3,09
Gambia - Fixed	223,12	3,72
Gambia - Mobile	191,74	3,20
Georgia - Fixed	15,62	0,26
Georgia - Fixed Tbilisi	14,23	0,24
Georgia - Mobile Geocell	25,08	0,42

Georgia - Mobile Magtikom	25,61	0,43
Georgia - Mobile Others	30,28	0,50
Georgia - Special services	450,00	7,50
Germany - Fixed	3,98	0,07
Germany - Fixed Dusseldorf	4,03	0,07
Germany - Fixed Frankfurt	4,06	0,07
Germany - IP Phone	5,26	0,09
Germany - Mobile Eplus	34,83	0,58
Germany - Mobile O2	34,83	0,58
Germany - Mobile Others	34,83	0,58
Germany - Mobile T-Mobile	34,83	0,58
Germany - Mobile Vodafone D2	34,83	0,58
Germany - Personal Numbering	19,19	0,32
Germany - Special Services	99,00	1,65
Ghana - Fixed	61,22	1,02
Ghana - Mobile	59,29	0,99
Ghana - Mobile Ghanat	88,16	1,47
Ghana - Mobile Glomob	82,60	1,38
Ghana - Mobile Millicom	85,38	1,42
Ghana - Mobile MTN	79,83	1,33
Ghana - Mobile Zain	60,33	1,01
Gibraltar - Fixed	13,25	0,22
Gibraltar - Mobile	73,76	1,23
Global Mobile Satellite System Ellipso	4,41	0,07
Globalstar TYPE_A	937,47	15,62
Globalstar TYPE_C	1.281,25	21,35
Greece - Fixed	4,77	0,08
Greece - Fixed Athens	4,68	0,08
Greece - Mobile Cosmote	8,53	0,14
Greece - Mobile Vodafone	8,50	0,14
Greece - Mobile Wind	8,50	0,14
Greenland - Fixed	146,49	2,44
Greenland - Mobile	189,72	3,16
Grenada - Fixed	55,25	0,92
Grenada - Mobile Digicel	90,66	1,51
Grenada - Mobile Others	92,19	1,54
Grenada - Special Services	450,00	7,50
Guadeloupe - Fixed	6,11	0,10
Guadeloupe - Mobile Digicel	9,78	0,16
Guadeloupe - Mobile Orange	14,00	0,23
Guadeloupe - Mobile Others	15,91	0,27
Guadeloupe - Mobile Outre Mer Telecom	15,99	0,27
Guam	8,17	0,14
Guatemala - Fixed	36,35	0,61
Guatemala - Mobile	55,17	0,92
Guatemala - Mobile COMCEL	51,34	0,86
Guatemala - Mobile PCS	43,55	0,73
Guatemala - Mobile TELEFONICA	48,24	0,80



Guinea - Fixed	158,50	2,64
Guinea - Mobile CELCOM	139,67	2,33
Guinea - Mobile GAMMA	170,71	2,85
Guinea - Mobile INTCEL	159,42	2,66
Guinea - Mobile MAI	174,36	2,91
Guinea - Mobile MTN	167,04	2,78
Guinea - Mobile Orange	166,07	2,77
Guinea - Mobility services	212,30	3,54
Guinea - Special services	450,00	7,50
Guinea-Bissau - Fixed	162,68	2,71
Guinea-Bissau - Mobile MTN	196,86	3,28
Guinea-Bissau - Mobile Others	161,55	2,69
Guinea-Bissau - Special services	450,00	7,50
Guyana - Fixed	95,07	1,58
Guyana - Mobile Digicel	54,11	0,90
Guyana - Mobile Others	101,62	1,69
Haiti - Fixed	110,83	1,85
Haiti - Fixed Haitel	120,83	2,01
Haiti - Mobile Digicel	100,23	1,67
Haiti - Mobile Haitel	119,21	1,99
Haiti - Mobile Others	101,40	1,69
Honduras - Fixed	39,34	0,66
Honduras - Mobile	50,96	0,85
Honduras - Mobile Celtel	59,87	1,00
Honduras - Mobile Claro	50,40	0,84
Hong Kong - Fixed	6,28	0,10
Hong Kong - Mobile CSL	9,16	0,15
Hong Kong - Mobile Hutchison	9,23	0,15
Hong Kong - Mobile Others	9,21	0,15
Hong Kong - Mobile Smartone	9,14	0,15
Hungary - Fixed	5,00	0,08
Hungary - Fixed Budapest	5,00	0,08
Hungary - Mobile	20,00	0,33
Hungary - Mobile Pannon	20,00	0,33
Hungary - Mobile TMobile	20,00	0,33
Hungary - Mobile Vodafone	20,00	0,33
Iceland - Fixed	7,13	0,12
Iceland - Mobile Others	11,97	0,20
Iceland - Mobile SIMINN	11,86	0,20
Iceland - Mobile Vodafone	11,97	0,20
India - Fixed	6,67	0,11
India - Fixed Ahmadabad	6,14	0,10
India - Fixed Bangalore	6,22	0,10
India - Fixed Calcutta	6,10	0,10
India - Fixed Ernakulam	9,45	0,16
India - Fixed Gujarat	6,57	0,11
India - Fixed Hyderabad	6,16	0,10
India - Fixed Jallandher	6,12	0,10

India - Fixed Kerala	9,45	0,16
India - Fixed Madras	6,22	0,10
India - Fixed Mumbai	6,13	0,10
India - Fixed New Delhi	6,08	0,10
India - Fixed Pune	6,27	0,10
India - Fixed Punjab	6,40	0,11
India - Fixed Tamil Nadu	9,45	0,16
India - Mobile AIRCEL	6,08	0,10
India - Mobile Bharti	6,08	0,10
India - Mobile BSNL	6,08	0,10
India - Mobile Idea	6,08	0,10
India - Mobile Others	6,08	0,10
India - Mobile Reliance	6,08	0,10
India - Mobile Tata	6,08	0,10
India - Mobile Vodafone	6,08	0,10
Indonesia - Fixed	21,38	0,36
Indonesia - Fixed Bandung	11,93	0,20
Indonesia - Fixed Batam	12,32	0,21
Indonesia - Fixed Bogor	13,10	0,22
Indonesia - Fixed Denpasar	12,96	0,22
Indonesia - Fixed Jakarta	8,63	0,14
Indonesia - Fixed Malang	12,74	0,21
Indonesia - Fixed Medan	12,99	0,22
Indonesia - Fixed Surabaya	11,00	0,18
Indonesia - Mobile Exelcom	13,98	0,23
Indonesia - Mobile Indosat	13,45	0,22
Indonesia - Mobile Others	23,03	0,38
Indonesia - Mobile Satellite	26,51	0,44
Indonesia - Mobile Telkomsel	21,18	0,35
Inmarsat AERO SNAC	1.583,33	26,39
Inmarsat B (SNAC) Except Pacific	664,32	11,07
Inmarsat BGAN HSD SNAC	2.284,11	38,07
Inmarsat BGAN SNAC	675,90	11,27
Inmarsat HSD SNAC Except Pacific	3.270,03	54,50
Inmarsat M (SNAC) Except Pacific	556,34	9,27
Inmarsat M4 SNAC	2.547,38	42,46
Inmarsat Mini-M (SNAC) Except Pacific	460,05	7,67
International Networks - AeroMobile	1.826,34	30,44
International Networks - DTAG	202,41	3,37
International Networks - Ellipso	252,60	4,21
International Networks - Global Networks	1.186,11	19,77
International Networks - Inphon	1.824,11	30,40
International Networks - Intermatica	1.329,47	22,16
International Networks - Mobistar	17,21	0,29
International Networks - MTT	9,79	0,16
International Networks - SEANET	747,16	12,45
International Networks - Special Services DTAG	119,88	2,00
International Networks - Special Services GLONET	1.426,34	23,77

International Networks - Telenor	38,65	0,64
International Networks - TPG	1.186,11	19,77
International Networks - VODAFONE	39,88	0,66
International Networks - VOXBON	61,38	1,02
International Networks Navita	2.791,89	46,53
International Networks Onair	773,82	12,90
International Networks Oration Technologies	917,33	15,29
Iran - Fixed	18,86	0,31
Iran - Fixed Tehran	15,92	0,27
Iran - Mobile	26,68	0,44
Iran - Mobile MTN	26,55	0,44
Iraq - Fixed	54,02	0,90
Iraq - Fixed Baghdad	49,19	0,82
Iraq - Mobile Asia Cell	82,62	1,38
Iraq - Mobile Atheer	81,94	1,37
Iraq - Mobile Korek	81,36	1,36
Iraq - Mobile Others	61,02	1,02
Iraq - Mobile Sana	76,94	1,28
Iraq - Special services	450,00	7,50
Ireland - Fixed	4,12	0,07
Ireland - Mobile	18,06	0,30
Ireland - Mobile H3G	18,28	0,30
Ireland - Mobile Meteor	22,68	0,38
Ireland - Mobile O2	18,20	0,30
Ireland - Mobile TESCO	18,36	0,31
Ireland - Mobile Vodafone	18,33	0,31
Ireland - Special Services	450,00	7,50
Iridium	1.495,51	24,93
Israel - Fixed	3,56	0,06
Israel - Fixed Palestine	61,88	1,03
Israel - Mobile Cellcom	8,99	0,15
Israel - Mobile Others	9,20	0,15
Israel - Mobile Palestine	71,17	1,19
Israel - Mobile Partner	8,97	0,15
Italy - Fixed	3,73	0,06
Italy - Mobile Elsamcom	60,54	1,01
Italy - Mobile H3G	8,14	0,14
Italy - Mobile INTERM	110,01	1,83
Italy - Mobile Others	41,43	0,69
Italy - Mobile Tim	7,91	0,13
Italy - Mobile Vodafone Omnitel	8,03	0,13
Italy - Mobile Wind	7,96	0,13
Ivory Coast - Fixed	92,00	1,53
Ivory Coast - Fixed MTN	113,90	1,90
Ivory Coast - Mobile COMIUM	69,54	1,16
Ivory Coast - Mobile Moov	110,39	1,84
Ivory Coast - Mobile MTN	149,61	2,49
Ivory Coast - Mobile Orange	135,81	2,26

Ivory Coast - Mobile Oricel	88,28	1,47
Ivory Coast - Mobile Others	96,97	1,62
Ivory Coast - Special Services	450,00	7,50
Jamaica - Fixed	45,50	0,76
Jamaica - Mobile CW	85,87	1,43
Jamaica - Mobile Digicel	85,30	1,42
Japan - Fixed	9,72	0,16
Japan - IP Phone	11,45	0,19
Japan - Mobile	27,62	0,46
Japan - Mobile Docomo	27,43	0,46
Jordan - Fixed	32,86	0,55
Jordan - Mobile Fastlink	39,62	0,66
Jordan - Mobile Mobilecom	41,18	0,69
Jordan - Mobile Others	40,57	0,68
Jordan - Mobile Umniah	40,97	0,68
Kazakhstan - Fixed	8,09	0,13
Kazakhstan - Fixed Almaty	3,51	0,06
Kazakhstan - Fixed Astana	3,65	0,06
Kazakhstan - Fixed Karaganda	3,55	0,06
Kazakhstan - Fixed OLO	99,53	1,66
Kazakhstan - Mobile	29,87	0,50
Kazakhstan - Mobile KARTEL	68,13	1,14
Kazakhstan - Mobile KCELL	66,73	1,11
Kazakhstan - Mobility services	14,29	0,24
Kazakhstan - Special services	450,00	7,50
Kenya - Fixed	32,93	0,55
Kenya - Mobile CELTEL	40,12	0,67
Kenya - Mobile Econet	43,34	0,72
Kenya - Mobile Others	36,97	0,62
Kenya - Mobile Safaricom	25,46	0,42
Kenya - Special services	450,00	7,50
Kiribati	236,18	3,94
Kuwait - Fixed	19,65	0,33
Kuwait - Mobile	21,09	0,35
Kuwait - Mobile MTC	24,80	0,41
Kuwait - Mobile UCC	21,70	0,36
Kyrgyzstan - Fixed	47,23	0,79
Kyrgyzstan - Fixed Bishkek	43,42	0,72
Kyrgyzstan - Mobile	50,66	0,84
Kyrgyzstan - Mobile AYSAT	61,49	1,02
Kyrgyzstan - Mobile Bimokom	71,10	1,19
Kyrgyzstan - Mobile Nurtel	77,63	1,29
Laos - Fixed	34,65	0,58
Laos - Mobile	34,65	0,58
Latvia - Fixed	7,47	0,12
Latvia - Fixed OLO	42,26	0,70
Latvia - Fixed OLO Zone3	145,49	2,42
Latvia - Fixed Riga	7,38	0,12

Latvia - Mobile Baltija	54,32	0,91
Latvia - Mobile Bite	9,88	0,16
Latvia - Mobile CAMEL	161,16	2,69
Latvia - Mobile LMT	9,32	0,16
Latvia - Mobile Master	185,79	3,10
Latvia - Mobile Others	248,74	4,15
Latvia - Mobile Tele2	9,91	0,17
Latvia - Mobility services	266,19	4,44
Latvia - Special services	450,00	7,50
Lebanon - Fixed	34,47	0,57
Lebanon - Mobile	69,44	1,16
Lesotho - Fixed	59,69	0,99
Lesotho - Mobile ECONET	58,00	0,97
Lesotho - Mobile Vodacom	51,95	0,87
Liberia - Fixed	173,57	2,89
Liberia - Mobile	182,71	3,05
Liberia - Mobile Cellcom	142,53	2,38
Liberia - Mobile Comium	159,30	2,66
Liberia - Mobile MTN	146,69	2,44
Liberia - Mobility services	199,67	3,33
Liberia - Special services	450,00	7,50
Libya - Fixed	85,79	1,43
Libya - Mobile	107,60	1,79
Liechtenstein - Fixed	29,48	0,49
Liechtenstein - Mobile	67,24	1,12
Liechtenstein - Mobile Type A	139,00	2,32
Liechtenstein - Mobility Services	137,85	2,30
Liechtenstein - Special Services	450,00	7,50
Liechtenstein - Voice Mail	139,00	2,32
Lithuania - Fixed	6,16	0,10
Lithuania - Mobile BITE	8,64	0,14
Lithuania - Mobile Omnitel	8,75	0,15
Lithuania - Mobile Others	8,69	0,14
Lithuania - Mobile Tele2	8,63	0,14
Lithuania - Mobility Services	274,67	4,58
Lithuania - Special Services	450,00	7,50
Luxemburg - Fixed	5,99	0,10
Luxemburg - Mobile LUX Gsm	9,85	0,16
Luxemburg - Mobile Others	6,58	0,11
Luxemburg - Mobile Tangom	9,87	0,16
Luxemburg - Mobile Vox	10,80	0,18
Luxemburg - Non Geographical Number	6,72	0,11
Macao - Fixed	24,66	0,41
Macao - Mobile Others	24,25	0,40
Macedonia - Fixed	64,53	1,08
Macedonia - Fixed Cosmofon	64,43	1,07
Macedonia - Fixed Skopje	65,03	1,08
Macedonia - Mobile Cosmofon	158,13	2,64

Macedonia - Mobile Mobimak	137,20	2,29
Macedonia - Mobile Others	160,34	2,67
Macedonia - Special services	450,00	7,50
Madagascar - Fixed	237,42	3,96
Madagascar - Mobile	230,08	3,83
Madagascar - Mobile Madacom	233,22	3,89
Madagascar - Mobile Orange	246,66	4,11
Madagascar - Mobility Services	238,34	3,97
Madagascar - Special Services B	450,00	7,50
Madagascar - Special Services TYPE_A	450,00	7,50
Malawi - Fixed	92,11	1,54
Malawi - Mobile	138,74	2,31
Malawi - Mobile Access	88,38	1,47
Malawi - Mobile Celtel	128,24	2,14
Malaysia - Fixed	6,16	0,10
Malaysia - Mobile Celcom	7,70	0,13
Malaysia - Mobile Digi	7,48	0,12
Malaysia - Mobile Maxis	7,49	0,12
Malaysia - Mobile Others	7,52	0,13
Maldives - Fixed	295,62	4,93
Maldives - Mobile Dhiraagu	320,08	5,33
Maldives - Mobile Wataniya	284,11	4,74
Maldives - Mobility services	327,11	5,45
Maldives - Mobility Services Type A	273,40	4,56
Maldives - Special Services TYPE_A	450,00	7,50
Mali - Fixed	82,14	1,37
Mali - Fixed Bamako	81,56	1,36
Mali - Mobile Ikatel	128,44	2,14
Mali - Mobile Others	132,27	2,20
Malta - Fixed	5,30	0,09
Malta - Mobile Others	12,35	0,21
Malta - Mobile Vodafone	12,58	0,21
Maritime Communications Partner	780,07	13,00
Marshall Islands	112,87	1,88
Martinique - Fixed	6,12	0,10
Martinique - Mobile Digicel	9,56	0,16
Martinique - Mobile Orange	14,26	0,24
Martinique - Mobile Others	18,21	0,30
Martinique - Mobile Outre Mer Telecom	15,35	0,26
Mauritania - Fixed CHITEL	175,06	2,92
Mauritania - Mobile CHINGUITEL	171,58	2,86
Mauritania - Mobile MATTEL	177,78	2,96
Mauritania - Mobile MAURITEL	167,08	2,78
Mauritania	170,75	2,85
Mauritius - Fixed	20,93	0,35
Mauritius - Mobile Emtel	19,87	0,33
Mauritius - Mobile Others	19,68	0,33
Mayotte - Fixed	28,00	0,47

Mayotte - Mobile	31,80	0,53
Mexico - Equal Access	3,60	0,06
Mexico - Fixed	4,22	0,07
Mexico - Guadalajara	3,38	0,06
Mexico - Mobile	15,72	0,26
Mexico Mexico City - Fixed	3,29	0,05
Mexico Monterrey - Fixed	3,64	0,06
Micronesia	79,80	1,33
Moldova - Fixed	86,35	1,44
Moldova - Fixed Pridnestrovje	69,89	1,16
Moldova - Mobile Moldcell	107,81	1,80
Moldova - Mobile Moldtelecom	93,09	1,55
Moldova - Mobile Others	81,01	1,35
Moldova - Mobile Voxtel	101,88	1,70
Moldova - Special Services	450,00	7,50
Monaco - Fixed	28,69	0,48
Monaco - Fixed OLO	30,28	0,50
Monaco - Mobile	136,11	2,27
Monaco - Mobile Kosovo	158,11	2,64
Monaco - Special services	450,00	7,50
Mongolia - Fixed	11,62	0,19
Mongolia - Mobile	11,48	0,19
Montenegro - Fixed	51,08	0,85
Montenegro - Mobile	146,82	2,45
Montenegro - Mobile MTEL	149,38	2,49
Montenegro - Mobile PROMON	147,82	2,46
Montenegro - Special services TYPE A	450,00	7,50
Montenegro - Special services TYPE B	450,00	7,50
Montserrat - Fixed	147,00	2,45
Montserrat - Mobile	159,34	2,66
Morocco - Fixed	8,00	0,13
Morocco - Fixed Meditel	43,61	0,73
Morocco - Fixed Wana	42,21	0,70
Morocco - Mobile Hourri	208,03	3,47
Morocco - Mobile Meditecom	160,95	2,68
Morocco - Mobile Others	165,34	2,76
Morocco - Mobile WANA	158,28	2,64
Morocco - Mobile WANA Far Zone	130,55	2,18
Morocco - Mobility services	179,49	2,99
Mozambique - Fixed	23,89	0,40
Mozambique - Mobile Movitel	44,58	0,74
Mozambique - Mobile Others	38,39	0,64
Mozambique - Mobile Vodacom	78,15	1,30
Myanmar - Fixed	61,07	1,02
Myanmar - Mobile	60,36	1,01
Myanmar - Mobility Services	87,94	1,47
Namibia - Fixed	18,19	0,30
Namibia - Mobile	37,02	0,62

Nauru	347,36	5,79
Nepal - Fixed	43,77	0,73
Nepal - Fixed Kathmandu	43,76	0,73
Nepal - Mobile	42,99	0,72
Nepal - Mobile SPICE	44,98	0,75
Netherlands - Fixed	4,59	0,08
Netherlands - Mobil	15,22	0,25
Netherlands - Mobile Lyca	45,00	0,75
Netherlands - Mobile O2	45,00	0,75
Netherlands - Mobile Others	45,00	0,75
Netherlands - Mobile TELE2	15,20	0,25
Netherlands - Mobile Tismi	27,99	0,47
Netherlands - Mobile T-Mobile	45,00	0,75
Netherlands - Mobile Vodafone	14,74	0,25
Netherlands - Special Services	4,91	0,08
Netherlands Antilles - Fixed	25,70	0,43
Netherlands Antilles - Mobile	47,25	0,79
Netherlands Antilles - Mobile Digicel	44,78	0,75
Netherlands Antilles - Sint maarten	44,60	0,74
New Caledonia - Fixed	64,31	1,07
New Caledonia - Mobile	64,74	1,08
New Zealand - Fixed	5,13	0,09
New Zealand - Mobile Others	15,36	0,26
New Zealand - Mobile Vodafone	15,39	0,26
Nicaragua - Fixed	48,64	0,81
Nicaragua - Mobile Others	95,88	1,60
Nicaragua - Mobile Telefonica	97,28	1,62
Nicaragua - Mobility services	99,90	1,67
Niger - Fixed	126,79	2,11
Niger - Mobile	123,69	2,06
Niger - Mobile Celtel	123,02	2,05
Niger - Mobile Orange	123,36	2,06
Niger - Mobile Telecel	123,06	2,05
Niger - Special Services	450,00	7,50
Nigeria - Fixed	21,63	0,36
Nigeria - Fixed MTN	21,39	0,36
Nigeria - Mobile Celtel	14,38	0,24
Nigeria - Mobile Etisalat	14,31	0,24
Nigeria - Mobile Globacom	14,26	0,24
Nigeria - Mobile MTN	13,67	0,23
Nigeria - Mobile Others	21,74	0,36
Nigeria - Mobile Visafone	21,70	0,36
Niue	287,55	4,79
Norfolk	354,98	5,92
North Korea	192,83	3,21
Norway - Fixed	5,18	0,09
Norway - Mobile Netcom	14,52	0,24
Norway - Mobile Network	15,03	0,25



Norway - Mobile Others	14,76	0,25
Norway - Mobile Tele2	14,98	0,25
Norway - Mobile Telenor	14,65	0,24
Norway - Special Services	450,00	7,50
Oman - Fixed	42,53	0,71
Oman - Fixed Nawras	42,48	0,71
Oman - Mobile	105,65	1,76
Oman - Mobile Nawras	96,18	1,60
Pakistan - Fixed	39,85	0,66
Pakistan - Fixed Islamabad	40,05	0,67
Pakistan - Fixed Karachi	39,85	0,66
Pakistan - Fixed Lahore	40,04	0,67
Pakistan - Mobile	39,55	0,66
Palau	124,06	2,07
Palestine - Fixed	61,72	1,03
Palestine - Mobile	70,32	1,17
Panama - Fixed	12,23	0,20
Panama - Mobile	49,61	0,83
Panama - Mobile CW	49,58	0,83
Panama - Mobile Digicel	49,86	0,83
Panama - Mobile Telefonica	49,54	0,83
Papua New Guinea - Fixed	182,36	3,04
Papua New Guinea - Mobile	188,61	3,14
Papua New Guinea - Mobile Digicel	245,31	4,09
Papua New Guinea - Special services	238,09	3,97
Paraguay - Fixed	11,53	0,19
Paraguay - Mobile	22,51	0,38
Paraguay - Mobile Personal	20,09	0,33
Paraguay - Mobile TELCEL	28,98	0,48
Peru - Fixed	6,22	0,10
Peru - Fixed Lima	4,50	0,08
Peru - High Cost	26,01	0,43
Peru - Mobile	26,64	0,44
Peru - Mobile Claro	26,40	0,44
Peru - Mobile Telefonica	19,03	0,32
Peru - Rural	35,31	0,59
Philippines - Fixed	40,77	0,68
Philippines - Fixed Bayantel	40,20	0,67
Philippines - Fixed Digitel	42,55	0,71
Philippines - Fixed Globetel	32,49	0,54
Philippines - Fixed PLDT	40,85	0,68
Philippines - Mobile Digitel	49,37	0,82
Philippines - Mobile Globetel	47,82	0,80
Philippines - Mobile Others	52,09	0,87
Philippines - Mobile Smart	56,30	0,94
Poland - Fixed	6,04	0,10
Poland - Fixed POLTEL Warsaw	5,74	0,10
Poland - Fixed POLTEL Zone 1	5,29	0,09

Poland - Fixed POLTEL Zone 2	5,38	0,09
Poland - Fixed POLTEL Zone 3	5,18	0,09
Poland - Fixed POLTEL Zone 4	5,27	0,09
Poland - Fixed POLTEL Zone 5	5,18	0,09
Poland - Fixed POLTEL Zone 6	5,41	0,09
Poland - Fixed POLTEL Zone 7	5,90	0,10
Poland - Fixed POLTEL Zone 8	5,74	0,10
Poland - Fixed Warsaw	6,05	0,10
Poland - Mobile Centernet	36,03	0,60
Poland - Mobile Centertel	7,25	0,12
Poland - Mobile Era	8,10	0,14
Poland - Mobile Others	9,85	0,16
Poland - Mobile P4	8,22	0,14
Poland - Mobile Polkomtel	7,44	0,12
Poland - Special services	450,00	7,50
Portugal - Fixed Marconi Zone 1	3,33	0,06
Portugal - Fixed Marconi Zone 2	3,34	0,06
Portugal - Fixed Marconi Zone 3	3,32	0,06
Portugal - Fixed Marconi Zone 4	3,34	0,06
Portugal - Fixed Marconi Zone 5	3,25	0,05
Portugal - Fixed Novis	3,44	0,06
Portugal - Fixed OLO	3,54	0,06
Portugal - Fixed ONI	3,44	0,06
Portugal - Madeira and Azores	3,28	0,05
Portugal - Mobile Optimus	9,67	0,16
Portugal - Mobile Others	10,62	0,18
Portugal - Mobile TMN	9,68	0,16
Portugal - Mobile Vodafone Telecel	9,67	0,16
Puerto Rico	4,12	0,07
Qatar - Fixed	60,36	1,01
Qatar - Mobile	66,51	1,11
Qatar - Mobile Vodafo	68,31	1,14
Reunion - Fixed	9,83	0,16
Reunion - Mobile Orange	20,57	0,34
Reunion - Mobile Others	21,03	0,35
Reunion - Mobile SRR	19,85	0,33
Romania - Fixed	4,08	0,07
Romania - Fixed Astral	3,33	0,06
Romania - Fixed Bucharest	3,30	0,06
Romania - fixed COSMOT	3,76	0,06
Romania - fixed MOB FON	3,59	0,06
Romania - Fixed OLO Zone1	3,34	0,06
Romania - Fixed OLO Zone2	3,33	0,06
Romania - fixed ORANGE	3,76	0,06
Romania - Fixed Rodasy	3,34	0,06
Romania - Mobile COSMOT	7,96	0,13
Romania - Mobile Enigma	7,69	0,13
Romania - Mobile Mobifon	8,03	0,13

Romania - Mobile Orange	8,01	0,13
Romania - Mobile Others	8,15	0,14
Romania - Mobile Romtelecom	9,12	0,15
Romania - Mobile Telemobil	8,08	0,13
Romania - Special Services	450,00	7,50
Romania - Special Services Mediafon	450,00	7,50
Romania - Special Services Rodasy	450,00	7,50
Romania - Special Services Type D	450,00	7,50
Russia - Abkhazia	56,23	0,94
Russia - Far Zone	13,74	0,23
Russia - Fixed	16,76	0,28
Russia - Fixed 1	8,82	0,15
Russia - Fixed 2	9,73	0,16
Russia - Fixed Moscow	7,45	0,12
Russia - Fixed St Petersburg	5,55	0,09
Russia - Mobile	48,25	0,80
Russia - Mobile Abkhazia	68,88	1,15
Russia - Mobile Global	901,29	15,02
Russia - Mobile Megafon	37,05	0,62
Russia - Mobile MTS	36,09	0,60
Russia - Mobile Rostel	42,56	0,71
Russia - Mobile Vypelcom	39,83	0,66
Russia - South Ossetia	40,27	0,67
Rwanda - Fixed	113,57	1,89
Rwanda - Fixed MTN	114,25	1,90
Rwanda - Mobile AIRTEL	112,79	1,88
Rwanda - Mobile MTN	108,44	1,81
Rwanda - Mobile Others	113,72	1,90
Rwanda - Mobile Tigo	111,28	1,85
Saint Kitts and Nevis - Fixed	54,27	0,90
Saint Kitts and Nevis - Mobile Digicel	92,30	1,54
Saint Kitts and Nevis - Mobile Others	94,00	1,57
Saint Lucia - Fixed	55,50	0,93
Saint Lucia - Mobile Digicel	91,50	1,53
Saint Lucia - Mobile Others	91,91	1,53
Saint Vincent and the Grenadines - Fixed	63,31	1,06
Saint Vincent and the Grenadines - Mobile Digicel	92,03	1,53
Saint Vincent and the Grenadines - Mobile Others	94,27	1,57
Saipan	13,16	0,22
San Marino - Fixed	45,39	0,76
San Marino - Fixed TISM	83,47	1,39
San Marino - Mobile Alternative	123,17	2,05
San Marino - Mobile SMT	123,17	2,05
San Marino - Special services Type A	450,00	7,50
San Marino - Special services Type B	450,00	7,50
Sao Tome & Principe - Fixed	359,71	6,00
Sao Tome & Principe - Mobile	351,71	5,86
Saudi Arabia - Fixed	33,46	0,56

Saudi Arabia - Fixed Atheeb	34,46	0,57
Saudi Arabia - Fixed Riyad	33,06	0,55
Saudi Arabia - Mobile Mobily	47,23	0,79
Saudi Arabia - Mobile Others	46,96	0,78
Saudi Arabia - Mobile ZAIN	47,57	0,79
Senegal - Fixed	69,07	1,15
Senegal - Fixed Espresso	156,14	2,60
Senegal - Mobile Orange	126,69	2,11
Senegal - Mobile Others	157,19	2,62
Senegal - Mobile Sentel	197,10	3,28
Serbia - Fixed Belgrade	49,49	0,82
Serbia - Fixed	49,57	0,83
Serbia - Fixed IPKO Kosovo	55,76	0,93
Serbia - Fixed Kosovo	27,47	0,46
Serbia - Fixed Orion	142,32	2,37
Serbia - Mobile MOBTEL	142,85	2,38
Serbia - Mobile Others	138,11	2,30
Serbia - Mobile Vipnet	141,28	2,35
Serbia - Special services	450,00	7,50
Serbia - Special services YUGTEL	450,00	7,50
Seychelles - Mobil	169,82	2,83
Seychelles - Mobile Airtel	156,02	2,60
Seychelles - Mobile Smartcom	164,77	2,75
Seychelles - Special services	450,00	7,50
Seychelles	173,46	2,89
Sierra Leone - Fixed	168,03	2,80
Sierra Leone - Mobile	176,85	2,95
Sierra Leone - Special Services	450,00	7,50
Singapore - Fixed	4,54	0,08
Singapore - Fixed Starhub	4,47	0,07
Singapore - Mobile MobileOne	4,43	0,07
Singapore - Mobile Others	4,42	0,07
Singapore - Mobile Singtel	4,43	0,07
Singapore - Mobile Starhub	4,42	0,07
Slovakia - Fixed	3,83	0,06
Slovakia - Fixed Short Numbers	7,24	0,12
Slovakia - Mobile Eurotel	40,11	0,67
Slovakia - Mobile O2	44,96	0,75
Slovakia - Mobile Orange	41,48	0,69
Slovakia - Mobile Others	13,20	0,22
Slovenia - Fixed	7,31	0,12
Slovenia - Fixed IPKO	101,72	1,70
Slovenia - Fixed Type A	7,82	0,13
Slovenia - Fixed Type B	8,84	0,15
Slovenia - Mobile IPKO	144,38	2,41
Slovenia - Mobile Mobitel	22,49	0,37
Slovenia - Mobile Others	22,82	0,38
Slovenia - Mobile Simobil	22,17	0,37

Slovenia - Mobile Tusmobile	22,39	0,37
Slovenia - Special services	450,00	7,50
Solomon Islands - Fixed	301,28	5,02
Solomon Islands - Mobile	376,23	6,27
Somalia - Fixed Others	186,25	3,10
Somalia - Fixed Telcom	162,05	2,70
Somalia - GOLIS	132,13	2,20
Somalia - Hormuud	140,05	2,33
Somalia - Mobile	190,98	3,18
Somalia - Mobile Somafone	166,41	2,77
Somalia - Mobility Services	198,00	3,30
Somalia - Special Services	450,00	7,50
Somalia - TELESO	135,99	2,27
South Africa - Fixed	7,85	0,13
South Africa - Fixed MTN Business VoIP	14,79	0,25
South Africa - Fixed OLO	16,25	0,27
South Africa - Mobile Cell-C	20,87	0,35
South Africa - Mobile MTN	12,65	0,21
South Africa - Mobile others	19,86	0,33
South Africa - Mobile TELKOM	22,25	0,37
South Africa - Mobile Vodacom	12,39	0,21
South Africa - Special Services	450,00	7,50
South Korea - Fixed	5,99	0,10
South Korea - Mobile	7,89	0,13
South Korea - Mobile KTF	7,98	0,13
South Korea - Mobile SK	7,39	0,12
South Sudan - Fixed	113,31	1,89
South Sudan - Mobile	106,81	1,78
South Sudan - Mobile GEMTEL	88,28	1,47
South Sudan - Mobile MTN	102,16	1,70
South Sudan - Mobile VIVCEL	108,53	1,81
South Sudan - Mobile ZAIN	93,13	1,55
Spain - Fixed	4,52	0,08
Spain - Mobile ORANGE	8,75	0,15
Spain - Mobile Others	8,51	0,14
Spain - Mobile Telefonica	8,49	0,14
Spain - Mobile Vodafone	8,51	0,14
Spain - Mobile Xfera	8,60	0,14
Spain - Special Services	450,00	7,50
Sri Lanka - Fixed	46,37	0,77
Sri Lanka - Fixed MTN	45,94	0,77
Sri Lanka - Fixed SLT	46,07	0,77
Sri Lanka - Mobile Bharti	46,46	0,77
Sri Lanka - Mobile Celtel	47,60	0,79
Sri Lanka - Mobile Dialog Telekom	46,03	0,77
Sri Lanka - Mobile Mobitel	46,14	0,77
Sri Lanka - Mobile Others	45,02	0,75
St Helena	496,14	8,27

St Pierre & Miquelon - Fixed	113,18	1,89
St Pierre & Miquelon - Mobile	198,42	3,31
Sudan - Fixed KANAR	64,68	1,08
Sudan - Fixed Sudatel	63,86	1,06
Sudan - Mobile MTN	71,96	1,20
Sudan - Mobile Sudani	64,78	1,08
Sudan - Mobile Zain	71,69	1,19
Sudan - Special services	450,00	7,50
Suriname - Mobile Digicel	94,27	1,57
Suriname - Mobile Others	81,72	1,36
Suriname	50,75	0,85
Swaziland - Fixed	15,80	0,26
Swaziland - Mobile	67,01	1,12
Swaziland - Mobile MTN	61,79	1,03
Sweden - Fixed	2,70	0,05
Sweden - Fixed Stockholm	2,69	0,04
Sweden - Mobile Comviq	7,97	0,13
Sweden - Mobile HI3G	7,88	0,13
Sweden - Mobile Others	7,88	0,13
Sweden - Mobile Telia	7,86	0,13
Sweden - Mobile Vodafone	7,98	0,13
Switzerland - Fixed	6,71	0,11
Switzerland - Mobile Lycatel	47,82	0,80
Switzerland - Mobile Orange	43,72	0,73
Switzerland - Mobile Others	151,61	2,53
Switzerland - Mobile Sunrise	44,06	0,73
Switzerland - Mobile Swisscom	37,00	0,62
Syria - Fixed	38,73	0,65
Syria - Mobile	58,83	0,98
Syria - Mobile MTN	58,72	0,98
Taiwan - Fixed	6,65	0,11
Taiwan - Mobile Chungwa	38,95	0,65
Taiwan - Mobile FarEastTone	38,35	0,64
Taiwan - Mobile Others	33,84	0,56
Taiwan - Mobile Taiwan Mobile	38,07	0,63
Taiwan - Mobile Vibo	38,30	0,64
Taiwan - Mobility services	40,04	0,67
Tajikistan - Fixed	51,24	0,85
Tajikistan - Mobile	56,96	0,95
Tajikistan - Mobile Babilon	48,63	0,81
Tajikistan - Mobile Indigo	61,23	1,02
Tajikistan - Mobile M-teko	55,94	0,93
Tajikistan - Mobile Tacom	46,87	0,78
Tajikistan - Mobile Telecom Ink	55,05	0,92
Tajikistan - Mobile TK Mobile	52,34	0,87
Tajikistan - Mobile Tojiktelecom	52,28	0,87
Tajikistan - Mobile TT-Mobile	41,31	0,69
Tajikistan - Special services	450,00	7,50

Tanzania - Fixed	123,21	2,05
Tanzania - Mobile Celtza	113,46	1,89
Tanzania - Mobile Mobtel	114,79	1,91
Tanzania - Mobile Others	116,94	1,95
Tanzania - Mobile Vodacom	116,86	1,95
Tanzania - Mobile Zantel	120,50	2,01
Telecommunications for Disaster Relief	52,78	0,88
Thailand - Fixed	6,23	0,10
Thailand - Mobile AIS	6,70	0,11
Thailand - Mobile	6,64	0,11
Thailand - Mobile DTAC	6,68	0,11
Thuraya Satellite Telecom	653,99	10,90
Togo - Fixed	133,69	2,23
Togo - Interactive TV	144,95	2,42
Togo - Mobile	129,99	2,17
Togo - Mobile ATL	168,26	2,80
Tokelau	400,68	6,68
Tonga - Fixed	172,56	2,88
Tonga - Mobile	175,21	2,92
Trinidad & Tobago - Fixed	27,94	0,47
Trinidad and Tobago - Mobile Digicel	71,32	1,19
Trinidad and Tobago - Mobile Others	71,23	1,19
Tunisia - Fixed	178,87	2,98
Tunisia - Fixed ORANGE	175,04	2,92
Tunisia - Mobile	176,13	2,94
Tunisia - Mobile ORANGE	180,36	3,01
Tunisia - Mobile Orascom	174,83	2,91
Tunisia - Special Services	450,00	7,50
Turkey - 444 Services	15,25	0,25
Turkey - Fixed	14,26	0,24
Turkey - Fixed Adana	13,24	0,22
Turkey - Fixed Ankara	13,20	0,22
Turkey - Fixed Antalya	13,24	0,22
Turkey - Fixed Istanbul	13,18	0,22
Turkey - Fixed Izmir	13,25	0,22
Turkey - Mobile Aycell	52,92	0,88
Turkey - Mobile Others	121,21	2,02
Turkey - Mobile Telsim	52,92	0,88
Turkey - Mobile Telsim Northern Cyprus	54,47	0,91
Turkey - Mobile Turkcell	50,68	0,84
Turkey - Mobile Turkcell Northern Cyprus	53,12	0,89
Turkey - Mobility services	97,78	1,63
Turkey - Nomadic Services	15,31	0,26
Turkey - Northern Cyprus	18,43	0,31
Turkmenistan - Fixed	42,56	0,71
Turkmenistan - Mobile	45,06	0,75
Turks and Caicos - Fixed	56,99	0,95
Turks and Caicos - Mobile	90,20	1,50

Turks and Caicos - Mobile Digicel	87,57	1,46
Tuvalu	285,60	4,76
Uganda - Fixed	117,18	1,95
Uganda - Fixed MTN	121,22	2,02
Uganda - Fixed Smile	120,14	2,00
Uganda - Fixed Warid	124,20	2,07
Uganda - Mobile	125,78	2,10
Uganda - Mobile Celtel	112,01	1,87
Uganda - Mobile Gemtel	122,95	2,05
Uganda - Mobile MTN	121,87	2,03
Uganda - Mobile Orange	118,49	1,97
Uganda - Mobile Smile	117,81	1,96
Uganda - Mobile UGATEL	118,53	1,98
Uganda - Mobile Warid	120,41	2,01
Uganda - Special services	450,00	7,50
Ukraine - Fixed	42,12	0,70
Ukraine - Fixed Dniepropetrovsk	42,19	0,70
Ukraine - Fixed Kharkiv	41,88	0,70
Ukraine - Fixed Kiev	42,08	0,70
Ukraine - Fixed Lviv	41,95	0,70
Ukraine - Fixed Odessa	41,90	0,70
Ukraine - Mobile Astelit	91,63	1,53
Ukraine - Mobile INTTEL	87,36	1,46
Ukraine - Mobile Kyivstar	88,77	1,48
Ukraine - Mobile Others	84,50	1,41
Ukraine - Mobile UMC	75,86	1,26
Ukraine - Special Services	450,00	7,50
United Arab Emirates - Fixed	61,25	1,02
United Arab Emirates - Fixed Sanacom	60,38	1,01
United Arab Emirates - Mobile DU	58,80	0,98
United Arab Emirates - Mobile Others	57,94	0,97
United Kingdom - Corporate Numbering	4,05	0,07
United Kingdom - Fixed	3,64	0,06
United Kingdom - Fixed London	3,68	0,06
United Kingdom - Fixed Wide numbers	4,79	0,08
United Kingdom - Local Calls	45,00	0,75
United Kingdom - Mobile Alternative	104,13	1,74
United Kingdom - Mobile H3G	8,08	0,13
United Kingdom - Mobile Lyca	41,68	0,69
United Kingdom - Mobile O2	8,55	0,14
United Kingdom - Mobile Orange	8,64	0,14
United Kingdom - Mobile Others	75,96	1,27
United Kingdom - Mobile Tismi	38,16	0,64
United Kingdom - Mobile T-mobile	8,08	0,13
United Kingdom - Mobile Vodafone	8,56	0,14
United Kingdom - Mobility services TISMIB	83,14	1,39
United Kingdom - National Calls	65,25	1,09
United Kingdom - Personal Numbers	109,84	1,83



United States - 800	3,55	0,06
United States - Fixed Alaska	17,41	0,29
United States - Fixed Hawaii	5,91	0,10
United States	8,46	0,14
United States Virgin Islands	7,19	0,12
Universal Personal Telecommunications - TPG	239,37	3,99
Uruguay - Fixed	16,80	0,28
Uruguay - Mobile	56,71	0,95
Uzbekistan - Fixed	20,76	0,35
Uzbekistan - Fixed Tashkent	9,96	0,17
Uzbekistan - Mobile	21,07	0,35
Vanuatu - Fixed	187,83	3,13
Vanuatu - Mobile	216,46	3,61
Venezuela - Fixed	3,54	0,06
Venezuela - Fixed Caracas	3,05	0,05
Venezuela - Mobile	11,03	0,18
Venezuela - Mobile Digitel	8,63	0,14
Venezuela - Mobile Movilnet	9,05	0,15
Venezuela - Mobile Movistar	9,34	0,16
Viet Nam - Fixed	29,09	0,48
Viet Nam - Fixed Hanoi	28,40	0,47
Viet Nam - Fixed Ho Chi Minh	28,91	0,48
Viet Nam - Mobile Others	28,65	0,48
Viet Nam - Mobile Viettel	28,77	0,48
Wallis and Futuna - Fixed	156,78	2,61
Wallis and Futuna - Mobile	255,42	4,26
Western Samoa - Fixed	232,39	3,87
Western Samoa - Mobile	246,98	4,12
Yemen - Fixed	57,25	0,95
Yemen - Mobile	58,06	0,97
Yemen - Mobile MTN	58,24	0,97
Yemen - Mobile Sabafon	58,16	0,97
Yemen - Mobile Yementel	58,18	0,97
Zambia - Fixed	27,09	0,45
Zambia - Mobile Celtel	48,61	0,81
Zambia - Mobile MTN	43,30	0,72
Zambia - Mobile Zamtel	52,94	0,88
Zimbabwe - Fixed	37,19	0,62
Zimbabwe - Mobile Econet	177,46	2,96
Zimbabwe - Mobile Netone	128,91	2,15
Zimbabwe - Mobile Others	152,49	2,54

## **2.sz melléklet: Adatvédelmi tájékoztató**

### **1 Bevezetés**

A Last-Mile Kft. (a továbbiakban: szolgáltató) az Elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az Elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226 /2003 (XII. 13) Korm. rendelet 3.§-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

### **2 Adatvédelmi jogszabályok**

- a) Alkotmányról szóló 1959. évi XX. törvény 59.§. (1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- d) Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. 154.§-ában foglalt rendelkezések;
- e) Az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az Elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet;
- f) Az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27) IHM. rendelet.

#### **2.2 Definíciók**

##### **2.2.1 Személyes adat**

Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

##### **2.2.2 Adatkezelés**

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

##### **2.2.3 Adatfeldolgozás**

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

##### **2.2.4 Adattovábbítás**

Amikor az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;

##### **2.2.5 Nyilvánosságra hozatal**

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;

##### **2.2.6 Adatkezelő**

Adatkezelő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

##### **2.2.7 Adatfeldolgozó**

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

##### **2.2.8 Gépi feldolgozás**

A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése;

##### **2.2.9 Adattörlés**

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

### 3 A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

#### 3.1 Adatkezelési célok

Szolgáltató az igénylő, a felhasználó vagy előfizető adatait az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Elektronikus hírközlési törvény 154. §-a alapján.

##### 3.1.1 Az igénylő, a felhasználó, valamint az előfizető azonosításához szükséges személyes adatok

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai;
- e) ha az előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai.

##### 3.1.2 A szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a felhasználónak és az előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli

- a) Előfizető neve;
- b) Előfizetői állomás azonosítója;
- c) Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a c) ponttól;
- e) az igénybevett szolgáltatás / szolgáltatási csomag;
- f) Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus;
- h) pénzügyesen keresztül fizetés esetén az előfizető bankszámlaszáma;
- i) Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja;
- k) Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- m) Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

##### 3.1.3 Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából – miután azok műszakilag elengedhetetlenül szükségesek - az igénylő, a felhasználó és az előfizető alábbi adatait is kezeli

- kapcsolattartásra alkalmas telefonszám.

A kapcsolattartásra alkalmas telefonszám nélkülözhetetlen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások telepítéséhez (időpont egyeztetés), valamint a szolgáltató által vállalt minőségi célértékek (különösen a hibaelhárítás határideje) megtartásához.

- a) Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti – és egy évig megőrzi (EHT 141.§.) – a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:
- b) Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- c) Előfizetői / bejelentői hívószámot;
- d) a hibajelenség leírását;
- e) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra); e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra); g) Előfizető értesítésének módját és időpontját.

##### 3.1.4 Az igénylő, a felhasználó és az előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a szolgáltató jogosult az előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. faxszám; személyigazolvány / útleveleszám szám; e-mail cím).

#### 3.2 Az adatkezelés módja

Előfizető az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:



## 5 Az előfizetői adatok továbbításának esetei

Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

### 5.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A szolgáltató

- saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknél, illetve -tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából

csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### 5.2 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

#### 5.2.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

#### 5.2.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közbiztonság bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

### 5.3 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából - az előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

Szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi elektronikus hírközlési szolgáltatóját megtevesztette vagy annak megtevesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5. pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

### 5.4 Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- b) a 5.2.2 pontban meghatározott szervek;
- c) az érintett személyek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz.

### 5.5 Azonosító kijelzés

A szolgáltató ingyenesen biztosítja minden előfizetője számára, hogy letilthassa vagy engedélyezhesse az azonosítója kijelzését a hívott készüléken.

A letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosító számot továbbadhatják.

## 5.6 Részletes forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatások

Ha a hírközlési szolgáltató kimutatást bocsát az előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, köteles a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

A fenti kimutatás a jelen pontban meghatározott kivételekkel nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt, hogy amennyiben az előfizető – a fentiekben meghatározottnál - még részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a szolgáltató az előfizetőt a részletesebb adatokat tartalmazó kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

## 5.7 A szolgáltató kötelezettségei

Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

Szolgáltató mindent megtesz az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

- a) Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban- szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.
  - Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzív adatokat időálló adathordozón kell rögzíteni.
  - Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.
  - Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírus-mentesítésről.
  - Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyvennaponként új jelszót adnak meg.
  - Hálózati védelem: A mindenkori rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

## 5.8 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§. (5) szakasza alapján az előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, vagy – amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad - d) tiltakozást előterjeszteni;
- d) hatósági jogérvényesítésre.

### 5.8.2 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.

### 5.8.3 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a szolgáltatás alatt a szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

### 5.8.4 Helyesbítés kérése

Amennyiben az előfizetőről, igénylőről, felhasználóról a szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy az előfizető – az adatkezelés időtartama alatt - bármikor kérheti a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

### 5.8.5 Tiltakozási jog

Az előfizető, felhasználó, igénylő tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - e törvény szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében - e törvény szerint - bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

#### 5.8.6 Hatósági jogérvényesítés

Az előfizető, igénylő, felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Pécsi Városi Bíróság illetékes.

Előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 7. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és / vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti. Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

#### 7. A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Név: Pánics Róbert

Telefonszám: +36203621019

e-mail cím: pampi@last-mile.hu

Postacím: 7602 Pécs, PFÜ – Pf.: 2.

#### A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot; e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- e) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

### 3.sz melléklet: Minőségi mutatók meghatározása, mérési módszerük

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Minimum érték	Célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	20
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	65
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	25
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	85	95
5. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	4 320	3 500
6. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	5 760	3 500
7. sikertelen hívások aránya	A sikertelen híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható 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 letele előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezés e nélkül) megszakadt.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	2% és 3,5%	1,40% és 2,70%
8. hívás felépítési idő	Meghatározás: A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc). Mért jellemzők A hívás felépítési ideje 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.	Az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	mp	12	12



Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Minimum érték	Célérték
9. kezelő, hibafelvevő válaszáideje	Meghatározás: A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszáideje (másodperc).	Mért jellemzők: Kezelő, hibafelvevő válaszáideje az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.	mp	120	60

#### **4.sz melléklet: A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

##### **1 A Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatást az alábbi földrajzi számozási területeken nyújt**

21 Virtuális

72 Pécs

##### **2 A Last-Mile Kft. VOIP telefonszolgáltatást nyújt az alábbi területeken**

###### **A**

Aba Abádszalók Abaliget Abasár Abaújalpár Abaújkér Abaújszántó Abda Abod Abony Ábrahámhegy Ács Acsád Acsalag Ácsteszér Adács Ádánd Agárd Ágasegyháza Aggtelek Ajak Aka Akasztó Albertirsa Alcsútdoboz Aldebrő Alibánfa Almamellék Almásfüzitő Almásháza Almáskeresztúr Álmosd Alsódobsza Alsógagy Alsómocsolád Alsónána Alsónemesapáti Alsónyék Alsóórs Alsópáhok Alsópetény Alsórajk Alsóregmec Alsószőlők Alsószuha Alsószolca Anarcs Andocs Andornaktálya Apagy Aparhant Apc Apostag Aranyosapáti Aranyosgadány Arló Arnót Ároktő Ártánd Ászár Aszófő Átány Atkár Attala

###### **B**

Babarc Babócsa Bábolna Bábonymegyér Babosdöbréte Babót Bácsalmás Bácsbokod Bácsborsód Bácsszőlős Badacsonytomaj Badacsonytomaj-Badacsony Badacsonytomaj-Badacsonyörs Badacsonytördemic Bagamér Bagod Bányogyszóvát Baj Baja Bajánsegyháza Bak Bakonszeg Bakonybánk Bakonycsérnye Bakonykúti Bakonyvárkony Bakonyzombathely Baktakék Baktalórántháza Baktüttös Balassagyarmat Balaton Balatonakali Balatonberény Balatonboglár Balatonboglár-Szőlőkislak Balatonederics Balatonendréd Balatonfenyves Balatonföldvár Balatonfüred Balatonyörök Balatonkeresztúr Balatonlelle Balatonmagyaród Balatonmáriafürdő Balatonőszöd Balatonrendes Balatonszabadi Balatonszárszó Balatonszemes Balatonszentgyörgy Balatonszepezd Balatonudvari Balinka Balinka-Eszény Balkány Ballószög Balmazújváros Balogunyom Balotaszállítás Balsa Bana Bánhorváti Bánk Bánokszentgyörgy Bánréve Bár Baracska Báránd Baranyajenő Baranyaszentgyörgy Barbacs Barcs Bársonyos Báta Bátaapáti Báticaszék Baté Bátmonostor Bátor Bátya Batyk Bázakerettye Becsehely Becske Bedegkér Bedő Bekecs Bekölce Belpátfalva Belecska Beled Beleg Belezna Belvárdgyula Bercel Berekböszörmény Berekfürdő Beremend Berente Berettyóújfalú Berkenye Berkesd Berkesz Berzék Berzence Besenyőd Besenyőtelek Bezedek Bezenye Bezi Biatorbágy Bicsérd Bicske Bihardancsháza Biharkeresztés Biharnagybajom Bihartorda Bikács Bikal Biri Bisse Bocfölde Boconád Bócsa Bocska Bocskaiert Bodajk Bodmér Bodolyabér Bodonhely Bodony Bodroghalom Bodrogkeresztúr Bodrogkisfalud Bodrogolasi Bódvalenke Bódvarákó Bódvaszilas Bogács Bogád Bogdása Bogyoszló Bókaháza Bokod Boldog Boldogasszonyfa Boldogkőújfalu Boldogkőváralja Boldva Bolhó Boly Bonyhád Bonyhád-Majos Bonyhád-Tabód Borjád Borota Borsfa Borsodbóta Borsodszécsény Borsodivánka Borsodnádásd Borsodszentgyörgy Borsosberény Botykapeterd Bozzai Bozsok Bő Bőcs Böhönye Bököny Bölcske Bőny Bőrcs Bősárkány Bőszenfa Bucsuszentlászló Bucsuta Budajenő Budakalász Budakeszi Budaörs Budapest Bugac Buj Buzsák Bük Bük-Bükkfürdő Bükkábrány Bükkaranyos Bükkösd Bükkszenterzsébet Bükkszentkereszt Bükkszécs Büttös

###### **C**

Cák Cakóháza Cegléd Ceglédbercel Chernelházaadomány Cibakháza Cigánd Cikó Cirák Cún Csabrendek Csaholc Csákánydoroszló Csákberény Csákvár Csány Csapi Csapod Csaroda Császár Császártöltés Csátalja Csatár Csávoly Csém Csemő Csemeszkopács Csenger Csengersima Csengőd Csép Csépa Csepreg Cserépfalu Cserépváralja Cserháthaláp Cserhátsurány Cserkeszlő Cserkút Csernely Csesztomaj Csértő Csesztreg Csibrák Csikéria Csincse Csitár Csobád Csobaj Csobánka Csókakő Csokonyavisonta Csokvaomány Csólyospálos Csonkahegyhát Csonkamindszent Csupak Csór Csorna Csökmő Csömend Csömödér Csörnyeföld Csörötnek Csurgó

###### **D**

Dabas- Sári Dabronc Dad Dalmand Dánszentmiklós Daraboshegy Darány Darnózseli Darvas Dávod Debercsény Debrecen Debrecen-Józsa Debrecen-Pallag Decs Dédestapolcsány Dejtár Demecser Demjén Dénesfa Derecske Detek Detk Dinnyeberki Diósd Diósjenő Diósvizlő Dobronhegy Domaháza Dombóvár Dombóvár Dombrád Domoszló Dormánd Dozmat Döbörhegy Döbrököz Döge Dör Dörgöcs Döröske Dövény Drágszél Drávaforrás Drávagárdony Drávaszabolcs Drávaszerdahely Drávasztára Drávatamási Drégelypalánk Dunaalmás Dunabogdány Dunaegyháza Dunafalva Dunaföldvár Dunapataj Dunaszeg Dunaszekcső Dunaszentbenedek Dunaszentgyörgy Dunaszentmiklós Dunaszentpál Dunasziget Dunatetőtlen Dunavecse Dusnok Dúzs

###### **E-É**

Ebes Écs Ecséd Edde Edelény Eger Egerág Egerbakta Egerbocs Egercsehi Egerfarmos Egerlövő Egerszalók Egerszólát Egervár Egervölgy Egyházashollós Egyházaskozár Egyházasköztér Ellend Emőd Encs Encsencs Enese Enying Enying-Balatonbózsok Érd Erdőbénye Erdőkövesd Erdősmecke Erdőtelek Érpatak Érsekcsanak Érsekhalma Érsekvadkert Értény Erzsébet Esztár Eszteregnye Esztergályhorváti Ete Etyek

###### **F**

Fábiánháza Fácánkert Fadd Fajszt Fancsal Farád Farkaslyuk Farnos Fazekasboda Fedémes Fegyvernek Fegyvernek-Szapárfalu Fehérgyarmat Fehértó Fehérvárcsurgó Feked Felcsút Feldebrő Felpéc Felsőagy Felsőjánosfa Felsőkelecsény Felsőmarác Felsőnána Felsőnyék Felsőórs Felsőpáhok Felsőpetény Felsőrajk Felsőszentiván Felsőszentmárton Felsőtárkony Felsővadász Felsőszolca Fényeslitke Fertőbózs Fertőd Fertőendréd Fertőhomok Fertőrákos Fertőszentmiklós Fertőszéplak Fiad Filkeháza Fityeház Foktő Fonyód Forró Földes Fulókeresztúr Furta Füle Fülecs Fülöp Fülöpháza Fülöpjakab Fülöpszállás Füzér Füzérkajata Füzérkomlós Füzérradvány Füzésabony Füzvölgy

###### **G-Gy**

Gáborján Gacsály Gagykút Galambok Galgaguta Gálosfa Gara Garabonc Garadna Gárdony Gasztony Gátér Gávavencsellő Géderlak Gégény Gelej Gelénes Gellénháza Gelse Gelsesziget Gencsapáti Gerde Geresdlak Gerjen Gersekarát Gesztely

Geszteréd Gibárt Gógánfa Golop Gór Gödre-Gödrekeresztúr Gödre-Gödreszentmárton Gönc Göncruzka Gönyű Görbeháza Görcsöny Görcsönydoboka Görgeteg Grábóc Gutorfölde Gyarmat Gyenesdiás Gyepükaján Gyermely Gyód Gyóró Gyömöre Gyöngyös Gyöngyösfalu Gyöngyöshalász Gyöngyös-Mátrafüred Gyöngyös-Mátraháza Gyöngyösmellék Gyöngyösoroszi Gyöngyöspata Gyöngyössolymos Gyöngyöstarján Gyönk Győr Győr-Gyirmót Győr-Gyórszentiván Györgytarló Györköny Györladámér Győr-Ménfőcsanak Gyórság Gyórsövényház Gyórszemere Győrtelek Győrújbarát Győrújfalva Győrzámoly Gyulakeszi Gyúró Gyüre Gyűrűs

## H

Hahót Hajdúbágyos Hajdúböszörmény Hajdúdorog Hajdúhadház Hajdúnánás Hajdúsámson Hajdúszoboszló Hajdúszovát Hajós Halastó Halászi Halmaj Halmajugra Halogy Hangony Harasztifalu Harc Harka Harkakötöny Harkány Háromfa Harsány Harta Hásságy Hatvan Hédervár Hegyeshalom Hegyháthodász Hegyhátmaróc Hegyhátsál Hegykő Hegymeg Hejőkeresztúr Helesfa Helvécia Hencida Hencse Herceghalom Hercegkút Hercegszántó Heréd Héreg Herencsény Hernádcéce Hernádkak Hernádkércs Hernádnémeti Hernádszentandrás Hernádszurdok Hernádvéce Hét Hetes Hetvehely Heves Hevesaranyos Hévíz Hidas Hidasnémeti Hidegség Hidvérgárdó Himesháza Himod Hobol Hodász Hollóháza Homokmégy Homokszentgyörgy Homorúd Homrogd Hont Horpács Hort Hortobágy Horvátzsidány Hosszúhetény Hosszúpályi Hosszúvíz Hosztót Hottó Hőgyész Hövej Hugyag

## I

Ibrány Igal Igrici Iklódbördőce Ikrény Iliny Illocska Imrehegy Ináncs Ipacsfa Ipolyvece Iregszemcse Isaszeg Istenmezeje Iszkaszentgyörgy Isztimér Ivád Iván Ivánbattyán Ivánc Izmény Izsák Izsófalva

## J

Jakabszállás Jákfalva Jánkmajtis Jánoshalma Jánossomorja Jánossomorja-Hanságliget Járdánháza Jármí Jászkarajenő Jászszentlászló Jéke Jobaháza Jósavfő Juta

## K

Kaba Kacorlak Kacsóta Kadarkút Kajdacsk Kakasd Kál Kallósd Kállósejmen Kálmánháza Kalocsa Kám Kántorjánosi Kánya Kapolcs Kápolna Kápolnásnyék Kapoly Kaposfüred Kaposkeresztúr Kaposmérő Kapospula Kaposvár Kaposvár-Toponár Kaposzekcső Káptalanfa Kapuvár Kapuvár-Öntésmajor Karácsond Karád Kárász Karcag Karcsa Karmacs Károlyháza Kásád Kaskantyú Kastélyosdombó Katafa Kátoly Katymár Kazincbarcika Kázmárk Kecel Kecskéd Kecskemét Kecskemét-Hetényegyháza Kehidakustány Kék Kékce Kékesd Kelebia Kelemér Kéleshalom Kemece Kemendollár Kenderes Kenézlő Kengyel Kercaszomor Kerecsend Kerecsény Kerekegyháza Kerekharaszt Kereki Kerékteleki Keszőhidegkút Keszthely Keszű Kéthodony Kéthely Kétpó Kétújfalva Kéty Kilimán Kimle Kincsesbánya Királd Királyegyháza Kisar Kisbabet Kisbajcs Kisbárapáti Kisbér Kisbér-Hánta Kisbudmér Kiscsehi Kisdorog Kisfalud Kisgyörbő Kisgyőr Kisigmánd Kisjakabfalva Kiskinizs Kisköre Kiskőrös Kiskunfélegyháza Kiskunhalas Kiskunmajsa Kisléta Kislippó Kismányok Kismarja Kislána Kisoroszi Kiserőce Kisrosvágy Kissikátor Kistokaj Kistolmács Kistormás Kisújszállás Kisunyom Kisvárdá Kisvarsány Kisvejke Kiszsidány Kisszállás Kocs Kocsér Kocsola Kocsord Kodak Komádi Komárom Komárom- Koppánymonostor Komárom-Szőny Komló Komlódtótfalu Komoró Kompolt Kondó Kondorfa Kóny Konyár Kópháza Korlát Kótaj Kovácsida Kovácsvágás Kozármisleny Köblény Kőkény Kölcse Kölesd Kölked Kömlő Kömlőd Körmend Körmend-Horvátnádajla Környe Kőröshegy Kőrösetetlen Körösszakál Körösszegapáti Kőszárhegy Kőszeg Kőszegdorozsló Kőszegpaty Kőszegszerdahely Kőtce Kővágóörs-Pálköve Kővágószőlős Krasznokvajda Kunadacs Kunbaja Kuncsorba Kunfehértó Kunhegyes Kunmadaras Kunszállás Kunszentmárton Kunszentmiklós Kunsziget Kurd Kutas

## L

Lábod Lajosmizse Lak Lakitelek Lakócsa Lánycsók Lápafő Lapánca Leányfalva Lébény Legyesbénye Lénárdaróc Lengyel Lengyeltóti Lenti Lepsény Lesencefalva Lesenceistván Lencsetomaj Létavértes Letenye Levél Levelek Lickóvadamos Liget Ligetfalva Lippó Lisperzentadorján Lovas Lovasberény Lovászhetény Lőrinci Lövő Lovópetri Ludas Lukácsháza

## M

Mád Madaras Madocsa Maglóca Mágocs Magy Magyaralmás Magyaratád Magyarbóly Magyareregny Magyarhertelend Magyarhomorog Magyarkeresztúr Magyarkeszi Magyarlak Magyaránadalja Magyaránador Magyararszecsőd Magyarszék Magyarszentmiklós Magyarszerdahely Majs Makkoshotyka Maklár Mályi Mályinka Mándok Mánfa Maráza Marcali Marcali-Bize Márfa Máriakálnok Máriakéménd Máriapócs Markaz Markotabödöge Maróc Márok Martfű Martonfa Martonvásár Mátészalka Mátételke Mátraderecske Mátraszentimre Matty Mába Mecseknádasd Mecsekpölöske Mecser Medina Megyaszó Méhtekek Mekényes Mélykút Méra Merenye Mérgek Mérk Mesterháza Meszes Meszlen Mesztergyő Mezőcsát Mezőkeresztes Mezőkövesd Mezőnagy Mihály Mezőnyárad Mezőörs Mezőszemere Mezőszentgyörgy Mezőtárkány Mezőtúr Miháld Mihályfa Mihályi Mikebuda Mikepércs Miklósi Mikófalva Mikóháza Mindszentgodisa Misefa Miske Miskolc Miskolc-Hejőcsaba Miskolc-Lillafüred Miskolc-Szirna Miszla Mocska Moha Mohács Mohács-Újmohács Mohora Molnári Molvány Monaj Monok Mónosbél Monostorapáti Monostorpályi Mór Mórág Mórícgát Mosdós Mosonmagyaróvár Mosonszentmiklós Mosonszentmiklós-Mosonújhely Mozsóg Mócsény Mucsfa Mucsi Múcsony Muhi Murakeresztúr Murarátka Muraszemenye

## N-Ny

Nábrád Nádasd Nádasdladány Nádudvar Nágocs Nyagar Nyagatád Nagyabjcs Nagyabjom Nagybaracska Nagyberény Nagyberki Nagybudmér Nagycenk Nagycséc Nagydobos Nagydobsza Nagydorog Nagyecsed Nagyfüged Nagygyörbő Nagyhajmás Nagyhalász Nagyarsány Nagyigmánd Nagyálló Nagykanizsa Nagykanizsa-Sánc Nagykapornak Nagykeréki Nagykinizs Nagykovácsi Nagykozár Nagykökényes Nagykölked Nagyőrös Nagylengyel Nagylózs Nagymányok Nagymizdó Nagynyárad Nagyoroszi Nagypall Nagypeterd Nagyrábé Nagyrada Nagyrákos Nagyréce Nagyréde Nagyzóvágy Nagyszokoly Nagytálya Nagyút Nagyvarsány Nagyvát Nagyveleg Nagyvisnyó Napkor Naszály Négyes Nekézseny Nemesapáti Nemesbőd Nemesbük Nemescsó Nemesdéd Nemesgulács Nemesihany Nemeske Nemeskér Nemesládony Nemesládudvar Nemespátró Nemesrempehollós Nemesvita Nemetkér Neszmély Nézsza Nikla Nógrád Nógrádkövesd Nógrádmárcal Nógrádsáp Noszvaj Nova Novajdrány Nőtincs Nyalka Nyárlőrinc Nyársapát Nyékládháza Nyírbrány Nyíracsád Nyíradony Nyíradony-Tamásipuszta

Nyírbátor Nyírbéltet Nyírbogát Nyírbogdány Nyírcaholy Nyíracsászári Nyíregyháza Nyíregyháza-Borbánya Nyíregyháza-Oros Nyírgelse Nyírgyulaj Nyíri Nyírjókó Nyírkarász Nyírkatá Nyírlyugos Nyírmártonfalva Nyírmeggyes Nyírmihálydi Nyírpazony Nyírtass Nyírtelek Nyírtura Nyúl

## O-Ö

Óbánya Ófalu Óhid Olasz Olaszliszka Ólmod Oltárc Onga Ónod Ópályi Ordacsehi Ordas Orfú Orfú-Tekeres Orgovány Ormosbánya Oroszlány Oroszló Orosztony Osló Ostoros Oszkó Ózd Ozora Ócsény Ócsöd Ökörtőfülpös Ör Öregcserető Órhalom Órimagyarósd Óriszentpéter Örményes Örvényes Ósagárd Ötvevény

## P

Pácín Pacsa Páhi Páka Pakod Pákozdi Paks Paks-Dunakömlőd Palé Pálfa Pálháza Palkonya Pálmonostora Pálosvörösmart Palotabozsok Paloznak Pankasz Pannonhalma Panyola Pap Parád Parasznya Paszab Pásztori Pat Patak Patalom Pátka Pátroha Patvarc Páty Pázmánd Pázmándfalva Pécel Pécs Pécs-Hird Pécsudvard Pécsvárad Pécs-Vasas Pellérd Pér Perbál Perecse Pereked Perénye Peresznye Peresztég Perkupa Pétervására Pethőhenye Petőfibánya Petőfiszállás Petőháza Petrivente Pilisborosjenő Piliscsaba Pilisvörösvár Pilisszántó Pilisszentiván Pilisszentkereszt Pilisszentlászló Pincehely Pinkamindszent Piricse Pirtó Pócsa Pocsaj Pócsmegyer Pócspetri Pogány Pókaszeptek Polgár Polgárdi Pomáz Porcalsma Poroszló Porrog Porrogsszentkirály Pölöskefő Pötréte Prügy Pusztacsó Pusztafalu Pusztahencse Pusztakovácsi Pusztamagyaród Pusztaszemes Pusztaszentlászló Pusztavám Pusztazámor Putnok Püspökladány Püspökmolnári

## R

Rábacsanak Rábacsécsény Rábagyarmat Rábahidvég Rábakecöl Rábatatona Rábatardány Rábasantandrás Rábasantmihály Rábatamási Rábatöttös Rábcakapi Rádóckölked Ragály Rajka Rakaca Rakacaszend Rakamaz Rákóczi falva Rákócziújfalva Rákosi Rápolc Rátka Rátót Ravasz Recsk Réde Rédcis Regöly Réms Remeteszlós Répáshuta Rétközberencs Rétság Révfülöp Ricse Rigyác Rinyaújlak Romhány Romonya Rózsafa Rozsály Rózsaszentmárton Röjtökmuzsaj Rönök Rudabánya Rudolftelep Rum

## S-Sz

Ságvár Sajóbáony Sajóecseg Sajóivánka Sajókápolna Sajókaza Sajókeresztúr Sajólád Sajólászlófalva Sajóörös Sajópálfa Sajópetri Sajópüspöki Sajószentpéter Sajószöged Sajóvámos Sajtoskál Salomvár Sály Sand Sántos Sáránd Sárzasadány Sárkeresztés Sármedélék Sárospatak Sárpilis Sárretudvari Sarród Sarród-Nyárliget Sárszentlőrinc Sárszentmihály Sarud Sásd Sáska Sata Sátoraljaújhely Sátoraljaújhely-Károlyfalva Sátoraljaújhely-Széphalom Sátorhely Sávoly Sé Selyeb Sellye Semjénháza Sényő Seregélyes Serényfalva Sérsekszőlős Siklós Siklós-Máriagyűd Simaság Simonfa Simontornya Sióagárd Siófok Siófok-Fokihegy Siófok-Ipartelep Siófok-Kiliti Siófok-Sóstó Siófok-Szabadifürdő Siófok-Széplak Siófok-Tőreki Siófok-Újhely Sióút Sirok Sobor Solt Soltszentimre Soltvadkert Solymár Som Somberek Somogyacsa Somogyapáti Somogyaracs Somogyegres Somogyfajsz Somogyhárság Somogyjád Somogyeggyes Somogyásmon Somogyvámos Somogyvár Soponya Sopron Sopron-Balf Sopronkövesd Sopronnémeti Sopron-Sopronkőhida Sormás Sorokpolány Sósút Söjtör Söréd Sukoró Sumony Súr Surd Sükösd Sümege Szabadbattyán Szabadszállás Szabadszentkirály Szajk Szajol Szakadát Szakály Szakcs Szakmár Szakoly Szakonyfalva Szakszend Szalafő Szalánta Szalapa Szalaszend Szalátnak Szálka Szalkszentmárton Szalonna Szamosbecs Szamostatárfalva Szanda Szank Szántód Szany Szár Szárász Szárazd Szárföld Szárliget Szarvaskend Szászberek Szászfa Szászvár Szátok Százhalombatta Szebény Szécsénke Szederkény Szedres Szeged Szegi Szegilong Székely Székelyszabar Székesfehérvár Székesfehérvár-Börgönd Szekszárd Szelevény Szellő Szemely Szemenye Szemere Szendehegy Szendrő Szentbalázs Szentdénés Szentdomonkos Sente Szentendre Szentgotthárd Szentgyörgyvár Szentimrefalva Szentistván Szentkirály Szentlászló Szentlisló Szentlőrinc Szentmargitfalva Szenyér Szepetnek Szeremle Szerencs Szerencs-Ond Szigetmonostor Szigetvár Szigliget Szihalom Szikszó Szil Szilágy Szilsárkány Szilvás Szilvásvárad Szin Szinpetri Szirmabesenyő Szőlád Szolnok Szombathely Szomód Szomor Szorgalmatos Szorosad Szőce Szögliget Szörény Szűcs Szuhafoő Szuhaálló Szücsi Szügy Szúr

## T-Ty

Tab Tabajd Tabdi Tác Tahitőfalva Taktabáj Taktaharkány Taliándörögd Tállya Tamási Tanakajd Tápiógyörgye Tápiószéle Tápiószőlős Táplánszentkereszt Tapolca Tapolca-Diszel Tarcal Tard Tardona Tardos Tarján Tárkány Tarnabod Tarnalelesz Tarnaméra Tarnaörs Tarnaszentmária Tarnasdadány Tárnok Táská Tass Taszár Tata Tata-Agostyán Tatabánya Tatabáza Tázlár Téglás Tekenyé Teklafalu Telki Tengelic Tengőd Tenk Tépe Terény Tereske Teskánd Tét Tevel Tibolddaróc Tihany Tilaj Timár Tinnye Tiszaalpár Tiszababolna Tiszabercel Tiszabездéd Tiszabő Tiszadorogma Tiszaföldvár Tiszaföldvár-Homok Tiszafüred Tiszainoka Tiszajenő Tiszakanyár Tiszakarád Tiszakécske Tiszakeszi Tiszakürt Tiszaladány Tiszalók Tiszalúc Tiszánagyfalva Tiszánána Tiszaoers Tiszapüspöki Tiszaroff Tiszasas Tiszaszalka Tiszaszentimre Tiszaszőlős Tiszatarján Tiszatenyő Tiszaug Tiszaújváros Tiszavalk Tiszavárkony Tiszavasvári Tiszavid Tiszaberek Tófalva Tófej Tófú Tokaj Tolcsa Told Tolmács Tolna Tolna-Mözs Tolnanémedi Tomajmonostora Tomor Tompa Tordas Tormás Tornósnémeti Tornospálca Torony Torvaj Tószeg Tótszentmárton Tótszerdahely Tótúfalva Tök Töltéstava Tömörd Törökbalint Törökoppány Törökszentmiklós Törtel Töttös Trizs Tunyogmatolcs Túrkeve Túrony Túrricse Tuzsér Túrje Tyukod

## U-Ü

Udvari Újbarok Újfehértó Újiráz Újléta Újszász Újszentmargita Újszilvás Újtelek Újudvar Ukk Uszód Uzsa Üröm

## V

Vadna Vadosfa Vaja Vajdácsva Vajszló Vál Vállaj Vámosgyörk Vámosoroszi Vámospércs Vámosújfalva Váralja Varbó Várda Várdomb Várfölde Városföld Varsád Vásárosdombó Vásárosfalva Vásárosnamény Vaskút Vaspör Vasvár Vasszécsény Vasszentmihály Vát Vatta Vázsnok Vécs Vékény Vekerd Velem Velence Véménd Vének Vép Verpelét Versend Vértesboglár Vérteskethely Vértessomló Vértesszőlős Vése Veszkény Veszprémgalsa Vezseny Villány Villánykövesd Vilyvitány Vindornyalak Vindornyaszőlős Visegrád Visonta Viss Viszák Vitnyéd Vizsoly Vonyarcvashegy Vöckönd Völcsej

## Z-Zs

Zádor Zádorfalva Zagyvarékas Zagyvaszántó Záhony Zajk Zajta Zala Zalaapáti Zalabaksa Zalabér Zalacsány Zalacséb Zalaegerszeg Zalagyömörő Zalaistvánd Zalakaros Zalakomár Zalalövő Zalamerenye Zalasárszeg Zalaszabar Zalasántó Zalaszegvár Zalaszentbalázs Zalaszentgrót Zalaszentgrót-Csáford Zalaszentgrót-Zalaudvarnok Zalaszentgyörgy Zalaszentiván Zalaszentjakab Zalaszentlászló Zalaszentlőrinc Zalatárnok Zalavár Zalavég Zamárdi Zámoly Zánka Zaránk Závod Zengővárkony Zics Zók Zomba Zubogy Zsáka Zsámbék Zsana Zsebeháza Zselickislak Zselicszentpál Zsennye