

## **4. számú melléklet**

**A számhordozási eljárással és a szünetmentes  
szolgáltatóváltással kapcsolatos Szolgáltató által  
alkalmazott szabályok**

## **Tartalomjegyzék**

<b>1. Fogalom meghatározások</b> .....	<b>3</b>
<b>2. A számhordozhatóság szabályai</b> .....	<b>5</b>
2.1. A számhordozási eljárás menete .....	5
2.2. A számhordozás feltételei .....	7
2.3. A számhordozás szolgáltatókra vonatkozó szabályai .....	9
2.4. A hordozott számok nyilvántartása.....	11
<b>3. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás</b> .....	<b>12</b>
<b>4. Kompenzáció</b> .....	<b>14</b>
<b>5. A hívás- és jelzésirányítás hordozott számokra</b> .....	<b>15</b>

## 1. Fogalom meghatározások

- 1.1. **átadó szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést a meglévő szolgáltatásokra megszünteti, vagy a számhordozási eljárásban az előfizetői szerződés megszüntetésével, vagy egyes számok esetében módosításával a számot egy másik szolgáltatóhoz átviszi;
- 1.2. **átvevő szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megkötö, vagy a számhordozási eljárásban a számát egy másik szolgáltatótól áthozza;
- 1.3. **berendezés kód:** a szolgáltató által adott háromjegyű számból álló kód, amely földrajzi szám esetében megjelöli azt a kapcsolási eszközt, amelyhez a hordozott szám előfizetője csatlakozik, vagy azt az összekapcsolási pontot, amelyen keresztül a hordozott szám előfizetője közvetlenül elérhető;
- 1.4. **együttműködési teszt:** a szolgáltató elméleti és műszaki alkalmasságának ellenőrzése a központi referencia adatbázis használatához;
- 1.5. **hatóság:** a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala;
- 1.6. **hely szerinti számhordozás:** helyhez kötött telefonszolgáltatásnál az előfizetői szám megtartása a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének vagy technológiájának - az irányítási információ változásával járó - megváltoztatása esetén;
- 1.7. **hívásirányítás:** az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződésű hálózata felé továbbítja;
- 1.8. **hordozott szám:** az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének vagy technológiájának - hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor megtart;
- 1.9. **irányítási információ:** a hordozott számot, a hozzá tartozó irányítási számot és az érvényesség időtartamát tartalmazó információ;
- 1.10. **irányítási szám:** szolgáltatókódból és berendezés kódból álló információ, amely a hordozott számokra irányuló hívások és jelzések megfelelő irányítását teszi lehetővé;
- 1.11. **irányítást végző szolgáltató:** az a szolgáltató, amely a hívások vagy jelzések hordozott számokra való irányításához szükséges irányítási számot a hívásba vagy jelzésbe beiktatja;
- 1.12. **jelzésirányítás:** az a hálózati funkció, amely a hívásirányításon kívüli, a számhordozás során is biztosítandó szolgáltatások megvalósításához szükséges jelzéseket elemzi, és hordozott számok esetén beilleszti a valós végződésre utaló jelzésirányítási információt, és a jelzést a valós végződésű hálózat felé irányítja;
- 1.13. **jelzés relé funkció:** olyan jelzeshálózati funkció, amely mind a hívásfelépítéssel kapcsolatos, mind a hívásfelépítéstől független jelzésüzenetek esetében képes a hordozott számok felismerésére és szükség esetén azok irányítási információval való ellátására;
- 1.14. **kapcsolattartó:** az a személy, aki jogosult a szolgáltató nevében a központi referencia adatbázissal kapcsolatos adminisztratív kérdésekben eljárni;

- 1.15. késleltetés:** a szolgáltatóváltási vagy számhordozási megállapodásban rögzített nap és a szolgáltatáskiesés nélkül végrehajtott szolgáltatóváltás, vagy számhordozás napja közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva;
- 1.16. központi referencia adatbázis, vagy KRA:** az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók e rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;
- 1.17. számátadási időablak:** minden munkanap 20 órától kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmezőátadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- 1.18. számhasználó:** az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló NMHH rendelet szerinti számhasználó;
- 1.19. számhordozás kezdeményezője:** a számhordozási eljárás kezdeményezésére jogosult előfizető, számhasználó, és az utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője;
- 1.20. számhordozási megállapodás:** a számhordozásra vonatkozó igénybejelentés alapján a számhordozás kezdeményezője és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely a hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza;
- 1.21. szolgáltató:** Vodafone Magyarország Zrt.
- 1.22. szolgáltatáskiesés:** szolgáltatóváltás vagy számhordozás esetén a szolgáltatás átadó szolgáltatónál történő megszűnése és az átvevő szolgáltatónál való megkezdése közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva;
- 1.23. szolgáltatóváltási megállapodás:** az internet-hozzáférési szolgáltatóváltásra vonatkozó igénybejelentés alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az átadó szolgáltatónál megszűntetendő szolgáltatásokat és a szolgáltatóváltás dátumát is tartalmazza;
- 1.24. szolgáltatókód:** a hatóság által adott háromjegyű számból álló kód, amely a KRA-ban a szolgáltatót, vagy a szolgáltató üzletág részegységét jelöli;
- 1.25. tranzakció:** egy adott szám vagy számtartomány átadására, egy hordozott szám vagy számtartomány hordozottságának vagy számhasználatának megszüntetésére, továbbá a KRA adatainak letöltésére vonatkozó, a KRA-ban rögzített, tranzakcióazonosítóval ellátott bejelentési, jóváhagyási, módosítási, törlési vagy letöltési művelet;
- 1.26. tranzakcióazonosító:** a szolgáltató vagy a hatóság által adott egyedi azonosító;
- 1.27. tranzakciózárás:** a számátadási időablak kezdetét 8 órával megelőző időpont, amely után a KRA az adott számátadási időablakra vonatkozó tranzakciót - letöltési művelet kivételével - nem fogad el;
- 1.28. utólagos számhordozás:** az előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül kérelmezett számhordozás az előfizetői felmondással megszűnt előfizetői szerződésben szereplő számra, a megszűnt szerződés szolgáltatója, mint átadó szolgáltató és a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője által megbízott átvevő szolgáltató között;
- 1.29. üzenet:** a KRA-ból a szolgáltató által letöltendő, a KRA által elektronikus formában tárolt, a szolgáltatót érintő, számhordozással kapcsolatos információ.

## 2. A számhordozhatóság szabályai

### 2.1. A számhordozási eljárás menete

2.1.1. A számhordozás kezdeményezője - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az előfizetői szerződés vagy számhasználati szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja a számhordozás kezdeményezőjét és új előfizetői szerződést köt,
- b) az átvevő szolgáltató és a számhordozás kezdeményezője számhordozási megállapodásban rögzíti az elhordozni kívánt számokat és a számátadási időablakot, amely alatt a számhordozás megtörténik, valamint szolgáltatáscsomag esetén a további szolgáltatásokat; továbbá
- c) a számhordozás kezdeményezője az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás és szolgáltatóváltás lebonyolítására.

2.1.2. A szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi

- a) ügyfélszolgálatán személyesen,
- b) telefonos (lakossági előfizetők esetén: 1270, üzleti előfizetők esetén: 1788 hívószámon) és internetes ügyfélszolgálatán ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)), ha a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezője megfelelően azonosítható és
- c) valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.

A szolgáltatók a számhordozás megvalósítása érdekében együttműködnek.

2.1.3. A számhordozás kezdeményezője és az átvevő szolgáltató a számátadási időablakot a számhordozás kezdeményezőjének igényétől és a számhordozás műszaki feltételeitől függően közösen állapítják meg, amely során a szolgáltató felajánlja a legközelebbi számátadási időablakot. Indokolt akadályoztatás hiányában a munkanapon 16 óráig beérkezett igénybejelentés esetén a bejelentést követő második munkanap számátadási időablakát kell felajánlani.

2.1.4. A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatóval - és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével - előzetesen egyeztet.

2.1.5. Ha a 2.1.3 pont szerinti esetekben a számátadási időablak az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a 2.1.1. b) pont szerinti számhordozási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

2.1.6. Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja a számhordozás kezdeményezőjét arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át;
- c) az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;

- d) az előfizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás után az átadó szolgáltatónál a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül visszaigényelhető;
- e) az előfizető az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását az átadó szolgáltatónál fizeti meg, vagy - ha az átvevő szolgáltató a tartozást átvállalta - átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére annak átvállalt tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni;
- f) a 2.1.3 pont szerinti esetekben a számhordozási megállapodás megkötéséhez az átvevő szolgáltató a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető vagy számhasználó közreműködését is igényelheti; valamint
- g) a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az átvevő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.

2.1.7. Az átvevő szolgáltató a számhordozási megállapodásban rögzített igényről a munkanapon 16 óráig rögzített számhordozási megállapodás esetén az átadó szolgáltatót az adott munkanapon 20 óráig, későbbi rögzítés esetén a következő munkanapon 20 óráig értesíti.

2.1.8. Az utólagos számhordozásra vonatkozó igényt az átvevő szolgáltató minden esetben - a 2.1.3 pont szerinti eseteket is beleértve - jelzi az átadó szolgáltatónak.

2.1.9. Az átvevő szolgáltató a számhordozást legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző napon 12 óráig bejelenti a KRA számára.

2.1.10. Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés vagy számhasználói szerződés a sikeresen végrehajtott számhordozás megvalósulásával megszűnik, vagy a következők szerint módosul. A fennálló szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes szerződés módosításával fenntartja, vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

2.1.11. Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanapon 20 óráig értesíti az átvevő szolgáltatót.

2.1.12. Az átadó szolgáltató a bejelentett számhordozást a KRA-ban a jóváhagyja vagy elutasítja.

2.1.13. A számhordozás a 2.2.10 pontban meghatározott okból utasítható el.

2.1.14. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően az elutasítástól számított egy munkanapon belül értesíti.

2.1.15. A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők a számhordozás kezdeményezőjének újabb azonosítását, vagy a 2.2.10 pont b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének a számhordozás kezdeményezője általi bejelentését követően a hordozási igény átvevő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újakezdődnek. Utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

2.1.16. A számhordozás kezdeményezője a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja, ez esetben az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óráig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást törli.

2.1.17. A számátadási időablak megállapodással, igazolható módon módosítható.

## 2.2. A számhordozás feltételei

- 2.2.1. A szolgáltatók a számhordozás jogát, az utólagos számhordozást is ideértve, nem korlátozhatják. A számhordozás folyamatát az átvevő szolgáltató irányítja, és a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezőjének megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál. A számhordozás kezdeményezőjét az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon, és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja.
- 2.2.2. Az átvevő szolgáltató befogadja a számhordozási igényt, ha a számhordozás kezdeményezőjével előfizetői vagy számhasználati szerződést köt.
- 2.2.3. Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást.
- 2.2.4. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.
- 2.2.5. A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes szerződés módosításával fenntartja, vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az Előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.
- 2.2.6. Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is.
- 2.2.7. Ha az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le.
- 2.2.8. Ha a megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság az átvevő szolgáltatónak az utólagos számhordozási igényre vonatkozó jelzése alapján az átadó szolgáltatónál fennmarad az igény 2.1.7 pont szerinti megküldéséig, és elutasítás esetén az igény 2.1.15 pont szerinti ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.
- 2.2.9. A megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője az utólagos számhordozás kezdeményezésére nyitva álló időtartam alatt a számra a korábbi szolgáltatójával is jogosult előfizetői szerződést kötni.
- 2.2.10. Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt akkor tagadhatja meg, ha
  - a) a számhordozás kezdeményezője nem azonosítható a 2.2.1 pont alapján;
  - b) a számhordozás kezdeményezőjének a számhordozási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
  - c) a szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a tized meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átvevő szolgáltatónak egyeztetni szükséges az átadó szolgáltatóval, illetve szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével, vagy
  - d) a 2.2.7 pont szerinti utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult.

- 2.2.11. Az átadó szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén az átvevő szolgáltató átadja számára az előfizető számhordozási igényét és a képviselőre vonatkozó meghatalmazást, eredeti formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton.
- 2.2.12. Ha a számhordozás számhordozási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének vagy számhasználójának kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződésben szereplő előfizető - ha utólagos számhordozásra jogosult - visszakapja e jogosultságát. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.
- 2.2.13. A gépek közötti szolgáltatás számmezők (SHS = 71), az üzleti hálózati számmezők (SHS = 38), és a 14 kezdetű díjmentes szolgáltatás rövid számok esetében a szolgáltató lehetővé teszi a szolgáltatóváltást az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII. 15.) NMHH rendeletben (továbbiakban: ANFT rendelet) meghatározott azonosítóátadás hatósági eljárás keretében.
- 2.2.14. Az ANFT rendeletben meghatározott földrajzi, mobil, díjmentes (SHS = 80), emelt díjas (SHS = 90, 91), valamint nomadikus (SHS = 21) belföldi számokon nyújtott számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetében a szolgáltató biztosítja a számhordozhatóságot.
- 2.2.15. A helyhez kötött telefonszolgáltatás tekintetében a szolgáltató lehetővé teheti a földrajzi szám megtartását az igénybevétel helyének számozási körzeten belül történő megváltoztatása, vagy a szolgáltatás nyújtás technológiájának megváltozása esetén hely szerinti számhordozás igénybevételével.



## 2.3. A számhordozás szolgáltatókra vonatkozó szabályai

- 2.3.1. A számhordozási eljárás zavartalansága és a szolgáltatók közötti együttműködés érdekében a szolgáltatók egymás felé a számhordozási eljárások lebonyolítására fenntartott folyamatos elérhetőséget, legalább e-mail-címet és telefonszámot biztosítanak.
- 2.3.2. Ha számhordozás esetén a hívott szám hívásának díjazása megváltozhat amiatt, hogy a hívó fél szolgáltatója különböző díjazást alkalmaz a földrajzi, a mobil vagy a nomadikus számok különböző szolgáltatók felé irányuló hívásánál, a hívó fél szolgáltatója a hívó számára, a hívás előtt közvetlenül, saját hálózatából díjmentes tájékoztatói lehetőséget biztosít ügyfélszolgálati, vagy egyéb díjmentesen hívható számán keresztül (lakossági előfizetők esetén: 1270, üzleti előfizetők esetén: 1788 hívószámon), vagy díjmentes alkalmazás (My Vodafone Magyarország) igénybevételeivel arról, hogy a hívott szám melyik szolgáltató előfizetőjét azonosítja. Ezen adatot a szolgáltató a hívásrészteljesítésén is feltünteti.
- 2.3.3. Az átadó szolgáltató a fennálló szerződésben szereplő, hordozásra kerülő számokon nyújtott szolgáltatások folyamatoságát a számátadási időablak kezdetéig biztosítja.
- 2.3.4. Azon szolgáltatáscsomagnak, amely tartalmaz az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII. 15.) NMHH rendeletben (továbbiakban: ANFT rendelet) meghatározott földrajzi, mobil, díjmentes (SHS = 80), emelt díjas (SHS = 90, 91), valamint nomadikus (SHS = 21) belföldi számokon nyújtottszámfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, a számhordozásban nem érintett szolgáltatásaira vonatkozó szolgáltatóváltást a számátadási időablak napján kell végrehajtani úgy, hogy a szolgáltatáskiesés nem haladhatja meg az egy munkanapot.
- 2.3.5. A számhordozás sikertelensége esetén az átvevő szolgáltató egyeztetést kezdeményez az átadó szolgáltatóval a szolgáltatás nyújtásának lehető legrövidebb időn belül történő megvalósításáról. Ha ehhez az átadó szolgáltatójának visszaállítása szükséges, akkor az átadó szolgáltató mindaddig változatlan feltételekkel fenntartja szolgáltatásait, amíg a számhordozás eredményesen megtörténik.
- 2.3.6. A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatóval - és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével - előzetesen egyeztet.
- 2.3.7. Az átvevő szolgáltató az előfizető részére a számhordozás kezdeményezésétől a számhordozás sikeres megvalósulásáig ideiglenes számot biztosíthat. Sikertelen számhordozás esetén az ideiglenes számon nyújtott szolgáltatás alapját képező előfizetői szerződést az előfizető az Eht. 134. § (15) és (15b) bekezdése szerint hátrányos jogkövetkezmények nélkül felmondhatja.
- 2.3.8. Ha a 2.3.7 pont szerinti ideiglenes számon nyújtott szolgáltatás időtartama nem haladja meg a 30 napot, az ideiglenes szám használatára az ANFT rendeletben meghatározott, a szám új előfizetőhöz rendelkezésére vonatkozó korlátozás nem alkalmazandó.
- 2.3.9. A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését vagy az átvevő szolgáltató a 2.3.11. pont szerinti nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát az előfizető kérésére külön díjazás nélkül haladéktalanul feloldja.
- 2.3.10. Összefüggő számtartomány hordozása esetében az átadó szolgáltató a számhordozás igénybevételeért az átvevő szolgáltató által fizetendő hordozásonkénti egyszeri díjat az összefüggő számtartomány mint egy egység hordozásával összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján határozza meg. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az átadó szolgáltató az elhordozott számokra az egyedi számok hordozására megállapított díjat alkalmazhatja.

- 2.3.11. Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az Előfizető a számlatartozást, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizetni.
- 2.3.12. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a 2.3.11. pont szerint átvállalt tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.
- 2.3.13. A felhasználó az átadó szolgáltatónál kérelmezheti az előrefizetett szolgáltatás fennmaradó összegének visszatérítését a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül. A fennmaradó összeg visszatérítése akkor lehet díjköteles, ha ezt az előfizetői szerződés rögzítette. E díjnak arányosnak és összemérhetőnek kell lennie az átadó szolgáltatónál a visszatérítés nyújtása során jelentkező tényleges költségekkel.

## **2.4. A hordozott számok nyilvántartása**

- 2.4.1. Ha az előfizető szolgáltatót változtat és számhordozást vesz igénybe, a hordozott szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek az átvevő szolgáltatóhoz kerülnek, egyidejűleg az átadó szolgáltatónál megszűnnek, de a kijelölési engedély jogosultja továbbra is az a szolgáltató marad, amely számára a hatóság a hordozott számot tartalmazó számmezőt kijelölte.
- 2.4.2. A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése után az átvevő szolgáltató a számot új előfizetőhöz az ANFT rendelet előírásai szerint rendelheti.
- 2.4.3. A megszűnt előfizetői szerződésben szereplő hordozott szám használatba vételére vonatkozó 6 hónapos korlátozás időtartama után - ha a számot időközben nem hordozták el, és a számra nem kötöttek új előfizetői szerződést - a hordozott szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, és a szám újra előfizetőhöz rendelhetővé válik.
- 2.4.4. Az átvevő szolgáltató a hordozott szám újra előfizetőhöz való rendelkezésének időpontját legalább 30 nappal korábban a KRA-ba számhasználat megszűnésként bejelenti, amelyről a KRA a hordozott számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultját értesíti.
- 2.4.5. Ha a szolgáltató KRA rendszerhez való hozzáférést a hatóság megszünteti, a 2.4.2 és 2.4.3 pontok szerinti korlátozás alkalmazása nélkül a szolgáltatóhoz hordozott szám használati jogát is megszünteti. Ebben az esetben a szám használatba vételére vonatkozó korlátozások alkalmazásáról a számmező kijelölési engedélyének jogosultja gondoskodik.

### 3. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás

3.1. A szolgáltatók szolgáltatóváltás jogát nem korlátozhatják. A szolgáltatóváltás folyamatát az átvevő szolgáltató irányítja, és az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál. A szolgáltató a szolgáltatóváltás kezdeményezését lehetővé teszi

- d) ügyfélszolgálatán személyesen,
- e) telefonos (lakossági előfizetők esetén: 1270, üzleti előfizetők esetén: 1788 hívószámon) és internetes ügyfélszolgálatán ([www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu)), ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető megfelelően azonosítható és
- f) valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.

A szolgáltatók a szolgáltatóváltás megvalósítása érdekében együttműködnek.

3.2. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizetőt átvevő szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az internet-hozzáférési szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az egy munkanapot.

3.3. Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra vonatkozó szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz a 2.2.14. pont szerinti számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

3.4. A szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatóváltási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére jelenti be.

3.5. Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt, és új előfizetői szerződést köt;
- b) az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
- c) a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

3.6. Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

3.7. A szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.

3.8. A szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja. Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

- 3.9.** Az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót értesíti a szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint - ha szükséges - a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.
- 3.10.** Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja
- a) az előfizető sikertelen azonosítása esetén;
  - b) ha az előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
  - c) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.
- 3.11.** Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat - ha szükséges, a 3.7 pont szerinti módosítással - folytatható.
- 3.12.** A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvevő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres szolgáltatóváltásról.
- 3.13.** Az átadó szolgáltató a szolgáltatásait - ha műszakilag lehetőség van az átadó és átvevő szolgáltató szolgáltatásainak egyidejű nyújtására - az átadó szolgáltató értesítéséig fenntartja. Ilyen lehetőség hiányában az átadó szolgáltató a szolgáltatását a szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített napig fenntartja.
- 3.14.** A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.
- 3.15.** Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.
- 3.16.** Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizeti.
- 3.17.** Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a 3.16 pont szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

## 4. Kompenzáció

- 4.1. Az átvevő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,
- a) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
  - b) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is -, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.
- 4.2. A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.
- 4.3. A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.
- 4.4. Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.
- 4.5. Ha a szolgáltatóváltás a 3.15 pont szerint, vagy a számhordozás a 2.2.12 pont szerint valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól a 4.2. és 4.3.pontok szerinti kompenzáció illeti meg.
- 4.6. Nem jogosult az előfizető vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé
- 4.7. Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét - a 4.10. pontban foglalt kivétellel - az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 3. § (4) bekezdésének alkalmazásával téríti meg.
- 4.8. Az átadó szolgáltató a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató részére megtéríti, ha a szolgáltatáskiesés vagy késleltetés oka az, hogy az átadó szolgáltató a számhordozási igényt:
- a) indokolás nélkül elutasította;
  - b) a számhordozás kezdeményezőjének megfelelő azonosítása ellenére elutasította;
  - c) nem a 7. § (9) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt utasította el;
  - d) a 9. § (1) bekezdése szerinti elfogadást követően a KRA-ban elutasította; vagy
  - e) a műszaki feltételek biztosításához szükséges tevékenységet nem végezte el a megállapodás szerinti határidővel.
- 4.9. A 4.5 pont szerinti esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére megtéríti.
- 4.10. A KRA-nak a hatóság által igazolt hibája esetén a 4.4 pont szerinti kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére a hatóság az átvevő szolgáltató részére megtéríti. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét közvetlenül az előfizető vagy számhasználó részére egy összegben fizeti meg.

## **5. A hívás- és jelzésirányítás hordozott számokra**

- 5.1.** A hordozott számokra irányuló hívások megfelelő irányításáért az a szolgáltató a felelős,
  - a) amelynek a hálózatában a hívást belföldön kezdeményezik, vagy
  - b) amely a hívást a nemzetközi hálózathoz fogadja.
  
- 5.2.** A hordozott mobil számokra irányuló SMS és MMS üzenetek jelzésirányításáért
  - a) az a szolgáltató a felelős, amelynek a hálózatából a szolgáltatás igénybevételét kezdeményezték, vagy
  - b) az a szolgáltató a felelős, amely a szolgáltatás kezdeményezését a nemzetközi hálózathoz fogadja, valamint
  - c) az a mobil rádiótelefon-szolgáltató felelős, amelyhez a nemzetközi hálózattal rendelkező szolgáltató azt továbbította.
  
- 5.3.** A hívásirányításra a „lekérdezés minden hívásnál” (All Call Query) módszert kell alkalmazni, amelyben az irányítási információt tartalmazó adatbázis lekérdezését minden hívás során végrehajtják. A hívásirányításra és az SMS és MMS jelzés irányítására a mobil rádiótelefon-hálózatokban a jelzés relé funkció és egyéb, erre alkalmas szabványos eljárás is alkalmazható.
  
- 5.4.** A hívásirányításra - a „lekérdezés minden hívásnál” módszer helyett - a „lekérdezés bontásnál” (Query on Release) módszer is alkalmazható, amelyben az irányítási információt tartalmazó adatbázis lekérdezése abban az esetben történik, ha a hívott szám eredeti szolgáltatója hordozott számot jelez. Ennek érdekében a hívott szám eredeti szolgáltatója hordozott számok esetén biztosítja a hordozott számot jelző bontás kódot.
  
- 5.5.** A hordozott számról kezdeményezett segélyhívás irányítását az átvevő szolgáltató biztosítja a segélyhívást fogadó szolgálatokkal kötött megállapodásnak megfelelően.
  
- 5.6.** A hívásirányításért és jelzésirányításért felelős szolgáltató az irányítás elvégzésével más szolgáltatót is megbízhat.
  
- 5.7.** A hívás- és jelzésirányításért felelős szolgáltató, vagy az általa megbízott szolgáltató az irányítás hordozott számoknak megfelelő módosítását a számátadási időablakban végrehajtja.
  
- 5.8.** A hordozott számot tartalmazó számmező használatára jogosult szolgáltató a hordozott számokra a hordozott szám beállítását a számhordozás és a számmező átadás számátadási időablakában elvégzi.
  
- 5.9.** Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, a hordozott és a nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató a számhordozás és a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégzi.
  
- 5.10.** A hívásirányítás és a hívások továbbításának járulékos többletköltségeit a szolgáltatók között hordozott számra irányuló hívás irányításáért az 5.1 pont szerinti, a jelzésirányítás költségeit az 5.2 pont szerinti felelős szolgáltató viseli.