



# Lakossági Általános Szerződési Feltételek

4. Melléklet

## A szolgáltatóváltás szabályai

**MAGYAR TELEKOM TÁVKÖZLÉSI NYILVÁNOSAN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Cégjegyzékszám: Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán

Cg.01-10-041928 szám alatt





# Tartalomjegyzék

|             |                                                                                                     |           |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b>   | <b>A SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁSI SZABÁLYAI .....</b>                                                     | <b>3</b>  |
| <b>1.1</b>  | <b>A számhordozás feltételei .....</b>                                                              | <b>3</b>  |
| 1.1.1.      | Azonosítás .....                                                                                    | 3         |
| 1.1.2.      | Számhordozásra alkalmazandó speciális rendelkezések .....                                           | 3         |
| 1.1.3.      | Az igény megtagadása .....                                                                          | 4         |
| 1.1.4.      | Kiegyenlítetlen Előfizetői számlatartozások, kedvezményel értékesített készülék.....                | 4         |
| <b>1.2</b>  | <b>A számhordozás kezdeményezése .....</b>                                                          | <b>4</b>  |
| <b>1.3</b>  | <b>Számhordozási eljárás, határidők .....</b>                                                       | <b>6</b>  |
| 1.3.1.      | Átvevő szolgáltató kötelezettségei és a számhordozási igény visszavonhatósága .....                 | 6         |
| 1.3.2.      | Az átadó szolgáltató kötelezettsége .....                                                           | 6         |
| 1.3.3.      | A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők számítása .....                                     | 6         |
| 1.3.4.      | Vezetékes hívószám hordozására vonatkozó speciális rendelkezések .....                              | 6         |
| 1.3.5.      | A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása .....                                | 7         |
| <b>2.</b>   | <b>INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS .....</b>                                                 | <b>8</b>  |
| <b>2.1.</b> | <b>Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai .....</b>          | <b>8</b>  |
| <b>2.2.</b> | <b>Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó szolgáltató szolgáltatásának visszaállítása.....</b> | <b>8</b>  |
| <b>2.3.</b> | <b>Átvevő szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során .....</b>                  | <b>9</b>  |
| <b>3.</b>   | <b>KOMPENZÁCIÓ .....</b>                                                                            | <b>9</b>  |
| <b>3.1.</b> | <b>Az Átvevő szolgáltatót terhelő kompenzáció.....</b>                                              | <b>9</b>  |
| <b>3.2.</b> | <b>Az Átadó szolgáltatót terhelő kompenzáció .....</b>                                              | <b>10</b> |



# 1. A SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁSI SZABÁLYAI

## 1.1 A számhordozás feltételei

A Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi saját ügyfélszolgálati elérhetőségein, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható.

Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet, a jelen mellékletben szabályozott külön feltételek mellett.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti. Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is.

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

### 1.1.1. Azonosítás

A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató a Lakossági ÁSZF Törzsrészeiben meghatározott módon és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja.

### 1.1.2. Számhordozásra alkalmazandó speciális rendelkezések

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. Ezekben az esetekben, amennyiben a számátadási időablak az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a számhordozási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

Összefüggő számtartomány hordozása esetében az átadó szolgáltató a számhordozás igénybevételéért 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 díját alkalmazhatja.

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.

Az utólagos számhordozásra vonatkozó igényt az átvevő szolgáltató minden esetben jelzi az átadó szolgáltatónak.

Ha a megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság az átvevő szolgáltató az előző bekezdésben írtak szerinti jelzése alapján az átadó szolgáltatónál fennmarad az igény megküldéséig, és elutasítás esetén az igény elutasítást követő 15 napon belül történő ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.



A megszünt előfizetői szerződés volt előfizetője az utólagos számhordozás kezdeményezésére nyitva álló időtartam alatt a számára a korábbi szolgáltatójával is jogosult előfizetői szerződést kötni.

### 1.1.3. Az igény megtagadása

Az átvadó szolgáltató a számhordozási igényt abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható megfelelően az azonosításra alkalmazandó szabályok alapján, vagy
- b) az előfizetőnek a számhordozási igény átvadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átvadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átvadó szolgáltató az előfizetőt értesítette, vagy
- c) az átvadó szolgáltató a 1.1.2. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel,
- d) az utólagos számhordozásra a megszünt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult.

### 1.1.4. Kiegyenlített előfizetői számlatartozások, kedvezménnyel értékesített készülék

Az előfizetőnek az átvadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvadó szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvadó szolgáltató nyilatkozik az átvadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az előfizető által igénybe vett kedvezményeket az átvadó szolgáltató által kiállított számla alapján a számhordozás kezdeményezését követően az átvadó szolgáltatótól fizeti meg.

Az átvadó szolgáltató jogosult az előfizető részére az előző pontban meghatározottak szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését vagy az átvadó szolgáltató számlatartozásra vagy az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítésére vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát az előfizető kérésére külön díjazás nélkül haladéktalanul feloldja.

A felhasználó az átvadó szolgáltatótól kérelmezheti az előfizetői 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 átvadó szolgáltatótól a visszatérítés nyújtása során jelentkező tényleges költségekkel.

A számhordozás igénybevételeért az átvadó szolgáltató hordozásonként egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvadó szolgáltató fizet meg az átvadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. A számhordozás igénybevétele a végfelhasználó részére díjmentes. Amennyiben az előfizető ezen követelésekkel kapcsolatban jogvitás eljárást kezdeményez, úgy a követelések jogalapjáért és bizonyíthatóságáért az Átvadó Szolgáltató felel.

A Szolgáltató egyes – pl. hosszabb tartamra kötött, jelentős szolgáltatási kört érintő – szerződések esetében a Szolgáltató szolgáltatásához kapcsolódó, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos előfizetői tartozásokat legkésőbb 8 napon belül számítja ki. Ilyen esetben az előfizetőt terhelő tartozás kiszámítása a számhordozás kezdeményezésétől függetlenül igényelhető.

## 1.2 A számhordozás kezdeményezése

Az előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvadó szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.



Amennyiben az előfizetői 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,
- c) a számhordozás kedvezményezője az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az 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 előrefizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás után az átadó szolgáltatónál visszaigényelhető,
- e) az előfizető az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átadó szolgáltatónál fizeti meg, vagy - ha az átvevő szolgáltató a tartozást átvállalta – az átvevő szolgáltatóval kötött megállapodás szerint jár el;
- f) az 1.1.2. 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.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az átadó szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén az átvevő szolgáltató átadja számára az előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, eredeti formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton.

A számhordozás kezdeményezése előtt az Előfizetőnek az alábbi, esetlegesen elindított igényeket, megrendeléseket vissza kell vonnia, vagy megszüntetésüket kell kérnie, illetve a számhordozás kezdeményezését követően új igény nem kezdeményezhető, kivéve, ha az Átvevő Szolgáltatónál a számhordozási igényét visszavonja:

- átírás;
- hívószám módosítása;
- feltételhez kötött, illetve bármely kedvezményt tartalmazó szerződés módosítása;
- szerződés felmondása.



### 1.3 Számhordozási eljárás, határidők

#### 1.3.1. Átvevő szolgáltató kötelezettségei és a számhordozási igény visszavonhatósága

Az Átvevő szolgáltató köteles:

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óráig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti időpontot követően bejelentett számhordozási igény esetén az átadó szolgáltatót a következő munkanapon 20 óráig értesíteni,
- c) számhordozást legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző napon 12 óráig bejelenteni a KRA számára
- d) a számhordozási igény 1.1.3 pontban írt indokok alapján történt elutasításáról az előfizetőt egy munkanapon belül értesíteni.

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.

A számhordozási igény visszavonásának minősül a számhordozás kezdeményezőjének az igény benyújtása során meg tett kifejezett nyilatkozata értelmében, ha az általa választott időpontban (vagy az ettől számított legfeljebb 5. munkanapon) a hagyományos SIM kártyát nem veszi át, és emiatt a számátadási időablakban nem áll rendelkezésére az Átvevő szolgáltató szolgáltatásának igénybevételéhez szükséges SIM kártya. Az átvevő szolgáltató ebben az esetben az igény törléséről az átadó szolgáltatót a kiválasztott számhordozási időablak napján 12:00-ig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást törli.

#### 1.3.2. Az átadó szolgáltató kötelezettsége

Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanapon 20 óráig értesíti az átvevő szolgáltatót,
- b) a bejelentést a tranzakciózárásig jóváhagyja vagy elutasítja,
- c) a fennálló szerződésben szereplő, hordozásra kerülő számokon nyújtott szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig biztosítja.

#### 1.3.3. A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők számítása

A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők a számhordozás kezdeményezőjének újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének a számhordozás kezdeményezője általi bejelentését követően a hordozási igény átvevő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezdődnek. Az utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

#### 1.3.4. Vezetékes hívószám hordozására vonatkozó speciális rendelkezések

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, a számhordozás megvalósulásához, így a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az átadó szolgáltató teljesítse. Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.



A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésére és feltételeire az általános szabályok irányadóak, az egyedi előfizetői szerződésben, annak mellékleteiben, valamint az átvevő szolgáltató vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az átvevő szolgáltató, és az Előfizető a vezetékes telefonszolgáltatás számhordozással történő megrendelésén kívül más szolgáltatásokat is rendel, a szolgáltatások többes igénybevételére vonatkozó, több szolgáltatás egyidejű igénybevétele esetén biztosított kedvezmény, így a többi szolgáltatás díjazása is a számhordozási igény teljesítésétől, a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés létrejöttétől, illetve annak teljesítésétől függ.

### 1.3.5. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása

Az Előfizető a +36 80 388 388 hívószám felhívásával, vagy az alábbi kódnak a telefonba történő bebillentyűzésével kaphat tájékoztatást arról, hogy az általa hívott szám melyik szolgáltatóhoz tartozik: \*126\*201234567# hívásküldő gomb.



## 2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS

### 2.1. Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai

Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás (a továbbiakban: Szolgáltatóváltás) során az átvevő szolgáltató az előfizető megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál.

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 Szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az egy munkanapot.

A Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető az szolgáltatóváltási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére jelenti be. A Szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.

A Szolgáltatóváltás feltétele, hogy az átadó szolgáltatónál egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetőnek ne legyen a szerződéséből eredő kiegyenlített tartozása. A kiegyenlített tartozásról, illetve az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítéséről az előfizető és az átvevő szolgáltató megállapodhat.

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.

Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra vonatkozó Szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, a Szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

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.

A Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a Szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja.

A sikeresen végrehajtott Szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

### 2.2. Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó szolgáltató szolgáltatásának visszaállítása

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.

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 szolgáltatóváltás dátumát érintő módosítással - folytatható.

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.

### 2.3. Átvevő szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során

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.

A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvevő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres Szolgáltatóváltásról.

Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

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

## 3. KOMPENZÁCIÓ

### 3.1. Az Átvevő szolgáltatót terhelő kompenzáció

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.

A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.



A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft. Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

Ha a szolgáltatóváltás megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól az előző bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg, mely esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére téríti meg.

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.

Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét - a késleltetés esetén fizetendő kompenzáció kivételével - az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig tartó időtartam tekintetében téríti meg.

A KRA-nak a hatóság által - a 22. § (9) bekezdése szerint - igazolt hibája esetén a 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.

### **3.2. Az Átadó szolgáltatót terhelő kompenzáció**

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 lejárt és értesített tartozás miatt utasította el;
- d) a számhordozást az átadó szolgáltató általi elfogadást követően a KRA-ban elutasította; vagy
- e) a műszaki feltételek biztosításához szükséges tevékenységet nem végezte el a megállapodás szerinti határidővel.