

## 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet

### az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 182. §-a (4) bekezdésének s) pontjában kapott felhatalmazás alapján - figyelemmel az Eht. 127. §-ának (5) bekezdésében foglaltakra - a következőket rendelem el:

**1. § (1)** A rendelet hatálya az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatókra (a továbbiakban: szolgáltató), az előfizetői szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatóval szerződést kötött, illetve szerződést kötni kívánó természetes vagy jogi személyekre, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező más szervezetre (a továbbiakban: előfizető), valamint a Nemzeti Hírközlési Hatóságra (a továbbiakban: hatóság) terjed ki.

(2) E rendeletet a bérelt vonalak minimális készletének piacán jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató által nyújtott bérelt vonali szolgáltatás igénybevételére kötött előfizetői szerződésekre külön jogszabályban foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

#### *Az előfizetői szerződések közös szabályai*

**2. §** Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított harminc napon belül - a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

**3. § (1)** A szolgáltató az Eht. 130. és 131. §-aiban meghatározott általános szerződési feltételeket úgy köteles kialakítani, hogy azok megfeleljenek a közérthetőség, ellentmondásmentesség és áttekinthetőség követelményének. Az áttekinthetőség érdekében az általános szerződési feltételeket pontos tartalomjegyzékkel és oldalszámozással kell ellátni.

(2) A szolgáltató általános szerződési feltételein köteles feltüntetni a készítés, illetve az utolsó módosítás dátumát.

(3) Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a hatósághoz történő bejelentéskor a bejelentéshez csatolni kell a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.

(4) A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek e rendelet *mellékletében* meghatározott tartalmú kivonatát elkészíteni.

**4. §** A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor, illetve mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a rádiótávközlő hálózat hálózati végpontjához történő csatlakoztatásért egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

#### *Az előfizetői szerződés módosítása*

**5. § (1)** Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;

- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

(2) A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött előfizető szerződés kivételével - nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

(3) Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - elfogadásnak minősül.

**6. § (1)** Az Eht. 133. §-ában szabályozott átírás esetén az előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére.

(2) Az átírás esetén fizetendő díj összegét és az átírás teljesítésének feltételeit és határidejét a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg. Az átírás teljesítésének határideje azonban nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

(3) A (2) bekezdésben meghatározott határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az adott szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

(4) Mobil rádiótelefon, valamint internet előfizetői szolgáltatások nyújtására kötött előfizetői szerződések kivételével nem lehet az (1)-(3) bekezdést alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

**7. § (1)** Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni.

(2) Ha az áthelyezés (1) bekezdésben foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül.

(3) A (2) bekezdésben foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

(4) A (2) bekezdésben meghatározott határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia az adott szolgáltatónak.

(5) Az (1)-(4) bekezdéseket mobil rádiótelefon, internet előfizetői, illetve műsorelosztási szolgáltatások nyújtására kötött előfizetői szerződések esetén nem kell alkalmazni.

### ***Az előfizetői hívószám megváltoztatása***

**8. § (1)** Az előfizetői hívószámot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha a felek ebben megállapodtak;
- b) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi;

c) ha a számváltóztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

(2) A szolgáltató az előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

(3) Ha a szolgáltató a (2) bekezdés szerint kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

(4) A szolgáltató az (1) bekezdés *b)-c)* pontjában meghatározott esetekben köteles az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni, és az előfizetőt az (5) bekezdésben meghatározott jogairól tájékoztatni.

(5) 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 szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más előfizetőhöz.

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

(7) A szolgáltató az (1) és (5)-(6) bekezdésben foglaltak teljesítését nem kötheti külön díj fizetéséhez az (1) bekezdés *b)* és *c)* pontjában meghatározott esetekben.

**9. §** A szolgáltató a 8. §-ban meghatározott feltételek figyelembevételével az általános szerződési feltételeiben határozhatja meg, hogy az előfizetői hívószámot mennyi idő után rendeli más előfizetőhöz.

#### ***Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozása***

**10. §** (1) A szolgáltató köteles az Eht. 137. § (1) bekezdése szerinti korlátozást az előfizető kérésére haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

(2) Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást igénybe vevő közvetítő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az Eht. 137. § (1) bekezdés *b)-c)* pontjaiban meghatározott feltételek az előfizető által - a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

(3) Az Eht. 137. § (1) bekezdés *b)-c)* pontjaiban meghatározott esetekben 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 - így más szolgáltatások (így különösen előfizetői xDSL-alapú Internet hozzáférés) igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse.

(4) A szolgáltató nem köteles alkalmazni a (3) bekezdésben foglaltakat, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

#### ***Az előfizetői szolgáltatások teljesítésének minőségi követelményei***

**11. § (1)** Az Eht. 140. § (3) bekezdése és 141. §-a szerint a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,

b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

(2) Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

**12. § (1)** A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthetően érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kijavítani.

(2) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására az (1) bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

(3) Az (1) bekezdésben foglaltak nem teljesítése esetén a szolgáltató a hiba kijavítására nyitvaálló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a (4) és (5) bekezdések szerinti kötbér fizetésére köteles.

(4) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) 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.

(5) Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a (4) bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

(6) A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(7) Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

**13. § (1)** Időmérésen alapuló szolgáltatás díjának számlálását a szolgáltató úgy köteles kialakítani, hogy a díjazás alapját képező másodpercben mért idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét

a) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel,

b) internet-elérési szolgáltatás esetén a szolgáltató azonosítást végző berendezése alapján mért időt 1 másodperccel,

c) rádiótelefon-hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén 2 másodperccel.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott számlálási mód nem korlátozza a szolgáltatót - Az egyetemes szolgáltató által nyújtott egyetemes szolgáltatási csomag kivételével - abban, hogy egyéb (másodpercen kívüli) számlázási egységet alkalmazzon.

(3) Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az általános szerződési feltételekben rögzített egységekben (szegmensek) kell kialakítani.

### ***Előfizetői névjegyzék***

**14. §** (1) Minden előfizetői hozzáférést nyújtó helyhez kötött telefonszolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan előfizetői szolgáltatását igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, akik e névjegyzékben való szerepeltetésükhöz hozzájárultak, és köteles továbbá e névjegyzéket átvételre felajánlani az előfizetőnek.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározottakon túl az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak az általa készített előfizetői névjegyzék adatait térítésmentesen rendelkezésre bocsátani. Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató köteles évente előfizetői névjegyzéket megjelentetni budapesti vagy megyei bontásban.

(3) Az előfizetői névjegyzéknek legalább az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti megye, budapesti előfizetői hozzáférési pont esetén Budapest összes előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltatás előfizetőjének adatait tartalmaznia kell, a névjegyzékben szereplő előfizető hozzájárulásától függően.

(4) Az egységes országos előfizetői névjegyzékhez valamennyi telefon szolgáltatónak kötelessége térítésmentesen adatot szolgáltatni. Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed a számozási körzet valamennyi olyan előfizetőjének nevére, címére és előfizetői/azonosítási számára, akik az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez hozzájárultak.

(5) A szolgáltató az (1)-(2) bekezdésben meghatározott névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) formában, vagy az előfizető hozzájárulása esetén más formában is biztosíthatja.

(6) Minden előfizető számára biztosítani kell, hogy az (1)-(2) bekezdésben meghatározott előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, illetve igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

(7) Minden előfizetői hozzáférést nyújtó helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújtó szolgáltató előfizetője számára biztosítani kell, hogy igénye esetén - egyéni előfizető esetén díjmentesen -, az (1)-(2) bekezdésben meghatározott előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószámot is feltüntethessen.

(8) Az előfizetői névjegyzéknek természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az - előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát kell tartalmaznia.

### ***Tételes számlamelléklet***

**15. § (1)** Az Eht. 142. § (1) bekezdése szerinti tételes számlamellékletben a helyhez kötött telefon szolgáltató az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyben legalább a helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon-hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként), valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számlamelléklet). A számlamellékletben fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

(2) Az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti tételes számlamellékletnek (hívásrészletező) szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket kell tartalmaznia:

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

(3) A (2) bekezdésben megjelölt számlamelléklet határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. Az igénybevétel feltételeit a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeiben meghatározni.

(4) Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a tételes számlamelléklet legalább a hálózaton belüli, más mobil rádiótelefon-hálózatba (szolgáltatónként), illetve nyilvános helyhez kötött telefonhálózatokba irányuló hívások (szolgáltatónként) szerinti bontást köteles tartalmazni. A számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

### *Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás*

**16. §** A 2-15. §-ok rendelkezéseit az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására kötött előfizetői szerződésekre a 17-18. §-okban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni. E rendelkezések vonatkozásában szolgáltató alatt az Eht. 119. §-a alapján kijelölt egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatót kell érteni.

**17. § (1)** Az igénylő az Eht. 117. §-a szerinti egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát (igénybejelentést) a szolgáltató által biztosított adatlapon írásban vagy elektronikus adatlap kitöltésével teheti meg.

(2) Az igénybejelentést a szolgáltatónak írásban vagy elektronikus úton rögzítenie kell, az igénybejelentést nyilvántartásba kell vennie.

(3) Amennyiben az igénybejelentés a szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénylőt 15 napos határidő tűzésével írásban felkéri az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ha az igénylő a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki az igénybejelentést, a szolgáltató az igénybejelentést jogosult törölni a nyilvántartásból.

(4) A szolgáltató a szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentés rögzítésétől számított 15 napon belül köteles az igénylőt az igénybejelentés elfogadásáról vagy elutasításáról írásban értesíteni. Az értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

a) az igénybejelentés elfogadása esetén annak megjelölését, hogy a szolgáltató az igénylővel egyedi előfizetői szerződés megkötésére mely időpontban (év, hó, nap) vállal kötelezettséget, vagy

*b)* az igénybejelentés elutasítása esetén annak az oknak a megjelölését, amely miatt a szolgáltatót az Eht. 118. § (4) bekezdése alapján szerződéskötési kötelezettség nem terheli, valamint annak megjelölését, hogy az igénylő milyen szervekhez fordulhat, ha vitatja a szolgáltató által megjelölt elutasítási ok indokoltságát.

(5) A szolgáltató a (4) bekezdés *b)* pontjában meghatározott esetben az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

(6) Amennyiben a szolgáltató az igénybejelentést a (4) bekezdés *a)* pontja szerint elfogadja, az előfizetői szerződésre vonatkozó ajánlatát írásban megküldi az előfizetőnek.

(7) Az előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az előfizető elfogadó írásbeli nyilatkozata (az előfizetői szerződés aláírt példánya) a szolgáltatóhoz megérkezik.

**18. §** (1) A szolgáltató az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételét külön jogszabályban meghatározott időn belül köteles biztosítani.

(2) Az előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a szolgáltatónak bejelenteni.

### ***Egyes különleges előfizetői végberendezések alkalmazása esetén követendő szabályok***

**19. §** (1) Nyilvános helyhez kötött telefonhálózathoz, illetve mobil rádiótelefon-hálózathoz több, egyéni vagy nyalábolt fővonallal csatlakoztatott előfizető egy előfizetői szerződést köthet a szolgáltatóval valamennyi fővonalra. E rendelkezés vonatkozik arra az esetre is, amikor az előfizető alközpontot csatlakoztat ezekhez a fővonalakhoz.

(2) Ha az (1) bekezdés szerinti alközpont lehetővé teszi, hogy a nyilvános hálózatból érkező hívás a hálózatból kapott információ alapján kezelő közreműködése nélkül eljusson a hívott alközponti mellékállomásig (beválasztásos alközpont), az alközpontot üzemeltető előfizető jogosult kérni az így elérhető mellékállomások feltüntetését a szolgáltató előfizetői névjegyzékében.

(3) Ha a beválasztásos alközpont a hívott mellékállomás elérését közvetlenül a hívó készülékéről adott hangfrekvenciás kiegészítő választási jelek alapján végzi, a (2) bekezdésben foglalt rendelkezés nem alkalmazható.

(4) A (3) bekezdésben megjelölt alközpontok esetében a választásra való felszólítást (gépi hang) megelőzően reklámközlemény nem küldhető a hívó részére.

### ***Egyes egyéb előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó különös szabályok***

**20. §** (1) Ahol a törvény vagy e rendelet végberendezés előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatását említi, ott mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében végberendezésnek a mobil rádiótelefon-hálózathoz történő csatlakozását kell érteni.

(2) A szolgáltató az előfizető kérelmére köteles haladéktalanul szüneteltetni a mobil rádiótelefon szolgáltatást, amennyiben a bejelentés indoka a végberendezés vagy SIM kártya elvesztése, eltulajdonítása.

(3) A műsorelosztási szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés általános szerződési feltételeinek módosításáról - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást - szóló értesítésnek a szolgáltató a következő módon is eleget tehet:

*a)* az értesítést az értesítendő előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszakos lapban feladott közlemény útján közzéteszi, vagy amennyiben ilyen időszakos lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy

b) minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban az értesítést közzéteszi.

### ***Záró rendelkezések***

**21. §** (1) Ez a rendelet 2004. január 1-jén lép hatályba.

(2)

(3) E rendelet a Magyar Köztársaság és az Európai Közösségek és azok tagállamai között társulás létesítéséről szóló, Brüsszelben, 1991. december 16-án aláírt Európai Megállapodás tárgykörében, a megállapodást kihirdető 1994. évi I. törvény 3. §-ával összhangban az Európai Közösségek következő jogszabályaival összeegyeztethető szabályozást tartalmaz:

a) az Európai Parlament és a Tanács 2002/21/EK irányelve az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról (keretirányelv);

b) az Európai Parlament és a Tanács 2002/22/EK irányelve az egyetemes szolgáltatásról és az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról (egyetemes szolgáltatási irányelv).

#### *Melléklet a 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelethez*

Az általános szerződési feltételek kivonata legalább a következőket tartalmazza:

1. A szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az általános szerződési feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje.

2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése.

3. Az előfizető személyes adatai kezelésének szabályai az Eht. 154. § alapján.

4. Utalás arra, hogy az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása pontosan hol találhatóak az általános szerződési feltételekben.

5. A számlázás módja.

6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása.

7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az előfizetőt megillető kötbér mértéke.

8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átírás szabályai.

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei.

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei.