

## Szolgáltatás minőségi mutatók 2018.

Szolgáltatás minőségi egyedi értékek:

1. **Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás** esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett **egyedi szolgáltatásminőségi** követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

A vállalt célérték: 90% teljesített érték: 92%

Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve 9. § (12) bekezdés b) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

- Amennyiben az előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve (12) bekezdés c) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

### **Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)**

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célérték telefon	mértékegység
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15	nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72	óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30	nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	98	%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80	%
híváskezdeménnyezés, 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 letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeménnyezése nélkül) megszakadt.	1,4-2,7	%
A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc] <b>Mért jellemzők</b> 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	12	mp