

Szolgáltatás minőségi mutatók  
2024. teljesített és 2025. vállalt  
Kölcsönös Kft.

**Általános szolgáltatás minőségi adatok**  
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.

**2024. év mért értékek**

|                   |                                                                                  |                             |   |             |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---|-------------|
| hívás minősége    | beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni. | szolgáltató mérései alapján | % | 90          |
| <b>mért érték</b> |                                                                                  |                             |   | <b>91,5</b> |

**2025-ra vállalt érték**  
A vállalt célérték: 90%

**A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése (tájékoztató adatok)**  
(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

| Megnevezés                                 | Minőségi célérték meghatározása                                                                                                                                                                                                                   | Mérési módszer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | mérték-egység | célérték/<br>mértérték |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------|
| <i>első csatlakozás létesítési ideje</i>   | <i>amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;</i>                                               | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | nap           | <b>15/n.a.</b>         |
| <i>hibajavítási idő</i>                    | <i>amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;</i>                                                                                                                   | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | óra           | <b>56/n.a.</b>         |
| ügyfélszolgálat bejelentkezése             | a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható) | Kezelő, hibafeltevő válaszideje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele | %             | <b>90%/90</b>          |
| <i>a hibaarány hozzáférési vonalanként</i> | <i>a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i>                                                                                                                                    | szolgáltató nyilvántartása alapján                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | db            | <b>10/n.a.</b>         |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                     |    |                     |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------|
| - sikeres hívások aránya<br>- sikertelen hívások aránya | A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikeres vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-zal. Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad. | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján                                                                                                                                                        | %  | ≥97,3;<br><2,7/n.a. |
| hívás felépítési idő                                    | A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.<br>[megkezdett másodperc]<br><b>Mért jellemzők</b><br>A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését. A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzés-rendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.                                                                                                                        | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján Minőségi mutató származtatása<br>Az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. | mp | 12/n.a.             |
| Sikeres SMS továbbítás aránya                           | A hálózaton indított összes SMS üzenetek a fogadó félhez való megérkezésének aránya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján                                                                                                                                                        | %  | 90/n.a.             |
| számlahelyességi panaszok                               | <i>azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett;</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | a számlázási rendszer alapján                                                                                                                                                                       | %  | 1/n.a.              |
| hívásfelépítési hiba valószínűsége                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | szolgáltató mérései alapján                                                                                                                                                                         | %  | 1/n.a.              |
| megszakadt hívások aránya                               | <i>a bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolatot megfelelő létrejött után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | szolgáltató mérései alapján                                                                                                                                                                         | %  | 1/n.a..             |

A szolgáltató jelenleg nem méri ezen adatokat.