

2025- ben teljesített értékek

[illegible][illegible]

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősége (tájékoztató adatok)

(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

Internet szolgáltatás

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egy	célérték
első csatlakozás létes	amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatásra bocsátása között eltelt idő, kivéve a megrendelések;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere	nap	15
hibajavítási idő	amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállásáig eltelt idő;	A szolgáltató nyilvántartó rendszere	óra	72
ügyfélszolgálat bejele	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének sikeresen felvett aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felvett hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Kezelő, hibafeltevő válaszideje az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától a kezelő végberendezésén, vagy a kapcsolódó hálózaton, hívássoroló alkalmazása esetén a kezelő bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	90%
a hibaarány hozzáférési vonalanként	a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;	szolgáltató nyilvántartása alapján	db/év	8
A szolgáltatás rendelkezési állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszerére		% 97

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató az egyes díjcsomagokba foglalt szolgáltatások vonatkozásában köteles meghatározni a sebességre, mint egyedi szolgáltatásminőségi követelményre vonatkozó célértékeket az alábbiak szerint:

- a) a maximális sebességet,
- b) a rendes körülmények között elérhető sebességet,
- c) a minimális sebességet.

Fogalmak:

- A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.
- A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.