

a.) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

| Minőségi mutató megnevezése                                                                                                                                                                        | Célérték |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1./Az első csatlakozás létesítési ideje                                                                                                                                                            | 15 nap   |
| 2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként                                                                                                                                                              | 10 %     |
| 3./ Hibajavítási idő                                                                                                                                                                               | 72 óra   |
| 4./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén | 85 %     |

b.) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

| HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN |                                    |                                                             |                                    |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Díjsomag neve                                           | Maximális le-/ feltöltési sebesség | Rendes körülmények között elérhető le-/ feltöltési sebesség | Minimális le-/ feltöltési sebesség |
| 30Net                                                   | 29 Mbps / 1,9 Mbps                 | 24 Mbps / 1,6 Mbps                                          | 6 Mbps /0,4 Mbps                   |
| 80Net                                                   | 79 Mbps / 7,9 Mbps                 | 64 Mbps / 6,4 Mbps                                          | 16 Mbps /1,6 Mbps                  |
| 200Net                                                  | 195 Mbps / 19 Mbps                 | 160 Mbps / 16 Mbps                                          | 40 Mbps /4 Mbps                    |
| 500Net                                                  | 490 Mbps / 48 Mbps                 | 400 Mbps / 40 Mbps                                          | 100 Mbps /10 Mbps                  |

| Kábeltelevízió szolgáltatás esetén                                                                                     | Célérték      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén valamennyi csatorna vivőszintjének értéke                                | 60 dB $\mu$ V |
| 2./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek | 3 dB          |
| 3./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a vivő/zaj viszony                                                       | 44 dB         |
| 4./ Digitális műsorterjesztés szolgáltatás esetén modulációs hibaarány (MER)                                           | 29 dB         |

## Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

a.) Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók:

1./ Az első csatlakozás létesítési ideje:: az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt időnek ( kivéve a visszavont megrendelések) az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként: a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma.

Hiba: a szolgáltatás igénybe nem vehetősége vagy csökkent minőségi állapota, amelyről az előfizető bejelentést tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés vagy saját hálózatának hibája,

3./ Hibajavítási idő: a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés vagy saját hálózatának hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

## b.) Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók:

### **Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén:**

1. 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 megtapasztalhat.

2. Rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll;

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.

3. Minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

A mutatók vonatkozásában:

A sebesség mérést az ide vonatkozó szabvány szerint az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató szervere között, a szolgáltató hálózatán belül kell elvégezni.

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

### **Kábeltelevízió szolgáltatás esetén:**

1./ Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az esetek 80 %-ában az előfizetői hozzáférési pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbség az elosztott szomszédos televíziós műsorcsatornák között.

2./ Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon mért valamennyi televízió műsorcsatorna vivőszintjének teljesített értéke.

A mutató az előfizetői hozzáférési ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.

3./ Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban mért televízió műsorcsatorna vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési pontokon.

A mutató az előfizetői hozzáférési ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.

4./ Modulációs hibaarány (MER): az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon a hibásan moduláltan átvitt bitek aránya az összes átvitt bithez képest.

A mutató az előfizetői hozzáférési ponton mért modulációs hibaarány mérési eredményei alapján kerül meghatározásra.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

