

Tájékoztató az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben foglalt hálózati szolgáltatásminőségi mutatók célértékeiről és teljesítési értékeiről a 2023.01.01-2023.12.31 időszakban.

Szolgáltatásminőségi követelmény neve	Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása	Cél-érték	Teljesítési érték					
			Televízió műsorelosztás – digitális	Helyhez kötött telefon szolgáltatás	Mobil rádiótelefon szolgáltatás	Mobil internet-hozzáférési szolgáltatás:	Helyhez kötött internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás	
első csatlakozás létesítési ideje	az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	15 nap	országos	10,3 nap	13,3 nap	1,51 nap	1,51 nap	10,89 nap
			HU21	9,37 nap	13,52 nap			9,39 nap
			HU22	8,87 nap	12,56 nap			8,84 nap
			HU23	11,17 nap	13,76 nap			11,92 nap
			HU33	7,21 nap	7,78 nap			7,2 nap
hibaarány hozzáférési vonalanként	a hozzáférési vonalanként a bejelentett évenkénti hibák számának aránya	5%	országos	1,7%	1,8%	0,1%	0,1%	2,0%
			HU21	2,1%	2,4%			2,7%
			HU22	1,8%	2,1%			2,3%
			HU23	1,6%	1,6%			1,9%
			HU33	1,4%	1,7%			1,8%
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	50%	60,99%					
hibajavítási idő	a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő	72 óra	országos	14,46 óra	13,10 óra	Helyhez kötött internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás		19,81 óra
			HU21	15,67 óra	14,85 óra			23,50 óra
			HU22	11,84 óra	10,77 óra			15,99 óra
			HU23	15,00 óra	13,63 óra			20,02 óra
			HU33	13,86 óra	11,14 óra			19,95 óra
számlahelyességi panaszok száma	azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett, függetlenül attól, hogy a panasz jogos volt-e	5%	országos	Helyhez kötött telefon szolgáltatás		Mobil rádiótelefon szolgáltatás		0,0%
			HU21	0,1%				
			HU22	0,1%				
			HU23	0,1%				
			HU33	0,1%				
a megszakadt hívások aránya	a bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötte után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.	2%	országos	Helyhez kötött telefon szolgáltatás		Mobil rádiótelefon szolgáltatás		0,188%
			HU21	0,01%				
			HU22	0,01%				
			HU23	0,01%				
			HU33	0,01%				