

## Hálózati Szolgáltatásminőségi Követelmények 2025.01.01-2025.12.31.

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 2025.01.01-2025.12.31 időszakban.

| Szolgáltatásminőségi követelmény neve | Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása                                                                                                                                                                                              | Cél-érték | Teljesítési érték |                                     |                                     |                                                  |                                         |                                                  |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 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    |                   | Műsorterjesztési (TV) szolgáltatás  | Helyhez kötött telefon szolgáltatás | Mobil telefon-szolgáltatás                       | Mobil internet-hozzáférési szolgáltatás | Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | országos          | 5,34 nap                            | 6,86 nap                            | 4,16 nap                                         | 4,16 nap                                | 5,53 nap                                         |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU21              | 5,24 nap                            | 7,09 nap                            |                                                  |                                         | 5,04 nap                                         |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU22              | 4,57 nap                            | 5,88 nap                            |                                                  |                                         | 4,80 nap                                         |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU23              | 5,50 nap                            | 7,10 nap                            |                                                  |                                         | 5,71 nap                                         |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU33              | 5,43 nap                            | 6,46 nap                            |                                                  |                                         | 5,73 nap                                         |
| hibaarány hozzáférési vonalanként     | a hozzáférési vonalanként a bejelentett évenkénti hibák számának aránya                                                                                                                                                                     | 5%        |                   | Műsorterjesztési (TV) szolgáltatás  | Helyhez kötött telefon szolgáltatás | Mobil telefon-szolgáltatás                       | Mobil internet-hozzáférési szolgáltatás | Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | országos          | 1,40%                               | 1,40%                               | 0,20%                                            | 0,20%                                   | 1,70%                                            |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU21              | 2,00%                               | 2,10%                               |                                                  |                                         | 2,50%                                            |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU22              | 1,30%                               | 1,50%                               |                                                  |                                         | 1,70%                                            |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU23              | 1,30%                               | 1,30%                               |                                                  |                                         | 1,50%                                            |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU33              | 1,60%                               | 1,50%                               |                                                  |                                         | 1,80%                                            |
| ügyfélszolgálat bejelentkezése        | a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén                                              | 50%       | 63,75%            |                                     |                                     |                                                  |                                         |                                                  |
| hibajavítási idő                      | a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő                                                                                                                           | 72 óra    |                   | Műsorterjesztési (TV) szolgáltatás  | Helyhez kötött telefon szolgáltatás | Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | országos          | 12,39 óra                           |                                     | 10,61 óra                                        |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU21              | 12,80 óra                           |                                     | 11,12 óra                                        |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU22              | 10,35 óra                           |                                     | 9,07 óra                                         |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU23              | 12,86 óra                           |                                     | 11,03 óra                                        |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU33              | 12,49 óra                           |                                     | 11,15 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%        |                   | Helyhez kötött telefon szolgáltatás |                                     | Mobil telefon-szolgáltatás                       |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | országos          | 0,1%                                |                                     | 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%        |                   | Helyhez kötött telefon szolgáltatás |                                     | Mobil telefonszolgáltatás                        |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | országos          | 0,01%                               |                                     | 0,151%                                           |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU21              | 0,01%                               |                                     |                                                  |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU22              | 0,01%                               |                                     |                                                  |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU23              | 0,01%                               |                                     |                                                  |                                         |                                                  |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                             |           | HU33              | 0,01%                               |                                     |                                                  |                                         |                                                  |