

A TARR Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletnek az e rendelet módosításáról szóló 25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelettel megállapított rendelkezései alapján a hálózati szolgáltatásminőségi követelményeket 2021. június 30. napjától az alábbiak szerint határozza meg:

A TARR Kft. a 25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményeknek való megfelelés tekintetében az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 8-11. §-át először a 2022. naptári év vonatkozásában teljesíti, így a lenti táblázatban a teljesítési értékekre vonatkozó adat nem szerepel.

I. Valamennyi nyújtott szolgáltatás vonatkozásában meghatározott hálózati szolgáltatásminőségi követelmények:

Szolgáltatásminőségi követelmény neve	Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása	Célérték
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
hibaarány hozzáférési vonalanként	a hozzáférési vonalanként a bejelentett évenkénti hibák számának aránya	5%
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	50%

II. Helyhez kötött szolgáltatás vonatkozásában meghatározott további hálózati szolgáltatásminőségi követelmény:

Szolgáltatásminőségi követelmény neve	Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása	Célérték
hibajavítási idő	a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő	72 óra

III. Mobil rádiótelefon és helyhez kötött telefonszolgáltatás vonatkozásában meghatározott további hálózati szolgáltatásminőségi követelmények:

Szolgáltatásminőségi követelmény neve	Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása	Célérték
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%
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%