



# Lakossági Általános Szerződési Feltételek

4/B Melléklet

## A helyhez kötött (vezetékes) telefon szolgáltatás minőségi célértékei

## **1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi- és hálózati célértékeit (a továbbiakban célértékek) a jelen Melléklet 3. pontja, illetve a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az egyedi célértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók. A hálózati minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A hálózati célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év vagy vizsgálati tervben meghatározott időszak.

A Szolgáltató köteles a megfelelő szolgáltatásminőség biztosítása érdekében rendszeres (negyedéves, éves) - minőség megállapítással összefüggő - méréseket és ellenőrzéseket végezni.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybe vett távbeszélő szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy a beszéd folyamatosan érthető legyen és annak objektíven mérhető mértéke a vállalt beszédminőségi célértéket teljesítse.

Szolgáltató vállalja, hogy az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés megkötését követően a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített határidőn belül létesíti.

## **2. Nyilvános távbeszélő állomásokon nyújtott szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük**

A Szolgáltató által működtetett nyilvános távbeszélő állomásokon keresztül az alábbi szolgáltatásokat teszi lehetővé:

- a) telefonszolgáltatás,
- b) ingyenes segélyhívás,
- c) a Szolgáltató által üzemeltetett távbeszélő hibabejelentő szolgáltatás,
- d) beszédalapú tudakozó szolgáltatás,
- e) visszahívhatóság.

Szolgáltató a nyilvános távbeszélő állomásokon nyújtott szolgáltatás vonatkozásában bejelentett és valósnak bizonyult hibát köteles a bejelentést, illetve a tudomásulvételt követő 72 órán belül az esetek legalább 89%-ában elhárítani.

A Szolgáltató köteles – az elvárhatóság elvének megfelelően folyamatosan és fokozott gondossággal – a nyilvános telefonállomást rendeltetésszerű használatra alkalmas (üzemképes) állapotban tartani.

Egy közterületi nyilvános állomás akkor minősül üzemképesnek, ha rajta hívás kezdeményezhető és lefolytatható, vagyis az alábbi funkciók megvalósulnak:

- a) van tárcsahang,
- b) érme vagy kártyaazonosítás,
- c) meghatározott tarifa szerinti érme-bevételezés, vagy egységleírás,
- d) a hívómű megfelelő működése,
- e) kielégítő átviteltechnikai minőség.

### 3. A vállalt minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét az alábbi táblázat tartalmazza:

	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célértékek		
			Telefon	VoIP	VoCa
1.	Telefonszolgáltatás beszédminősége. Az ITU-T P862.1 szabvány szerint mért beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely méréssorozaton valamint beszédmodellen alapul.	Egyedi előfizetői hibabejelentésen alapuló, beszédminőséget kifogásoló panaszok alapján indított hibaelhárítás során végzett mérések százalékos eredményének legkisebb értéke.	>2,7 az esetek 95 %-ában		
2.	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő.	A szolgáltatásnyújtás megkezdési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik. Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt, napokban mért idő alapján számítással kerül meghatározásra.	15 nap		
3.	Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje. A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a -szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt.	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások alapján számítással történik.	≤ 72 óra		
4.	Meghibásodási arány hozzáférési vonalanként (egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén) Egy hónap alatt meghibásodott előfizetői hozzáférési pontok átlagos száma (egy év alatti meghibásodások számából számítva) az év folyamán üzemelő előfizetői hozzáférési pontok éves átlagos számához mérve. (%)	A valós érték megállapítása a szolgáltató szolgáltatási területén méréssel és az azt követő számítással történik. Mért jellemző: a szolgáltató hálózatában vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban keletkezett azon a szolgáltatót terhelő valós meghibásodások száma, amelyek miatt a telefon (egyetemes) szolgáltatás nem áll rendelkezésre. Alapadatok forrása: a szolgáltató felügyeleti- és nyilvántartó rendszerei. Számítása: az egy hónap alatt meghibásodott előfizetői	≤ 2 %		

	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/számaztatása	Célértékek		
			Telefon	VoIP	VoCa
		hozzáférési pontok átlagos száma osztva az egy év során üzemelő előfizetői hozzáférési pontok átlagos számával, szorozva 100-zal. (Egy hónap alatti átlagos meghibásodás = a havi tényleges meghibásodások éves átlaga. Az előfizetői hozzáférési pontok éves átlagos száma = az év elején, illetve az év végén ténylegesen üzemelő előfizetői hozzáférési pontok átlaga.)			
5.	Tudakozó válaszideje (egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén) A tudakozói munkahelyeknél 30 mp-en belül megválaszolt hívások száma viszonyítva a tudakozói munkahelyek felé irányuló összes hívás számához(%).	A mutató számítása: meghatározott időn belüli jelentkezések száma osztva a hívások számával, szorozva 100-zal.		≥ 92 %	
6.	Működőképes érmés és kártyás nyilvános állomások aránya (egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén) Szolgáltató szolgáltatási területén üzemelő azon nyilvános (érmés és kártyás) telefonállomások aránya, amelyek az ellenőrzés alkalmával rendeltetésszerűen működőképesek voltak az összes ellenőrzött nyilvános (érmés és kártyás) telefon állomáshoz mérve(%).	A valós érték megállapítása a szolgáltató szolgáltatási területén mérésel és az azt követő számítással történik. Mért jellemző a nyilvános állomások felügyeleti rendszeréből azon nyilvános telefonállomások száma, amelyek az ellenőrzés időpontjában rendeltetésszerűen működőképesek. Alapadatok forrása: a szolgáltató felügyeleti- és nyilvántartó rendszerei. Számítása: a rendeltetésszerűen működőképes nyilvános telefonállomások száma osztva az összes ellenőrzött nyilvános telefonállomások számával, szorozva 100-zal.		≥ 90 %	
7.	Számlahelyességi panaszok (egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén) Telefon számla elleni megalapozott reklamációk aránya a bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontok éves átlagos számához mérve. (%)	A valós érték megállapítása a szolgáltató szolgáltatási területén mérésel és az azt követő számítással történik. Mért jellemző a kiállított számlákat érintő, a szolgáltató vizsgálata alapján megalapozottnak bizonyult telefon számlareklamációk száma. Alapadatok forrása: a szolgáltató támogató- és nyilvántartó rendszerei. Számítása: a megalapozottnak		≤ 1,6 %	

	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célértékek		
			Telefon	VoIP	VoCa
		bizonyult telefon számlareklamációk száma osztva az előfizetői hozzáférési pontok éves átlagos számával, szorozva 100-zal. (Az előfizetői hozzáférési pontok számtani átlagos száma = az év elején, illetve az év végén ténylegesen üzemelő előfizetői hozzáférési pontok átlaga.)			

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi célértékeit (a továbbiakban célértékek) a fenti táblázat, a hálózati célértékeit a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az egyedi célértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók. A hálózati minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A hálózati célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év vagy vizsgálati tervben meghatározott időszak.