

A Szolgáltatás minőségi célértékei

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	95%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz:

Díjcsomag neve	Sávszélesség le / feltöltés [Mbit/s]	Garantált le/feltöltési sebesség célértékei	
		Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
Otthon; Üzleti 512k díjcsomag	0,512/0,128	0,448	0,96
Otthon; Üzleti 1M díjcsomag	1,024/0,128	0,928	0,96
Otthon; Üzleti 2M díjcsomag	2,048/0,192	1,92	0,128
Otthon; Üzleti 4M díjcsomag	4,096/0,256	3,84	0,192
Otthon 1M_1101 díjcsomag	1,024/0,128	0,512	0,64
Otthon 2M_1101 díjcsomag	2,048/0,192	10,24	0,96
Otthon 4M_1101 díjcsomag	4,096/0,256	2,048	0,128
Otthon 8M_1101 díjcsomag	8,192/0,512	4,096	0,192
Otthon 1M_1306 díjcsomag	1,00/0,12	0,51	0,06
Otthon 2M_1306 díjcsomag	2,00/0,25	1,00	0,96
Otthon 5M_1306 díjcsomag	5,00/0,51	2,00	0,12
Otthon 10M_1306 díjcsomag	10,00/0,76	4,00	0,19
Otthon 15M_1306 díjcsomag	15,00/1,00	4,00	0,25
NET 2M 2014 díjcsomag	2,00/0,25	1,60	0,20
NET 5M 2014 díjcsomag	5,00/0,50	4,00	0,40
NET 15M 2014 díjcsomag	15,00/2,00	5,00	0,50
NET 25M 2014 díjcsomag	15,00/5,00	10,00	1,00