

Hálózati és egyedi szolgáltatásminőségi mutatók

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

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 a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek le/feltöltés [Mbit/s]
Garantált le/feltöltési sebesség a 1,00 / 0,10 Mbit/s sávszélességű Home-1000 díjcsomaghoz	0.1M/0.06M
Garantált le/feltöltési sebesség a 2,50 / 0,20 Mbit/s sávszélességű Home-2500 díjcsomaghoz	0.2M/0.06M
Garantált le/feltöltési sebesség a 4,00 / 0,20 Mbit/s sávszélességű Home-4000 díjcsomaghoz	0.2M/0.1M
Garantált le/feltöltési sebesség a 8,00 / 0,50 Mbit/s sávszélességű Home-8000 díjcsomaghoz	0.5M/0.2M
Garantált le/feltöltési sebesség a 1,00 / 0,10 Mbit/s sávszélességű Basic-1000 díjcsomaghoz	0.1M/0.06M
Garantált le/feltöltési sebesség a 2,50 / 0,20 Mbit/s sávszélességű Basic-2500 díjcsomaghoz	0.2M/0.06M
Garantált le/feltöltési sebesség a 4,00 / 0,20 Mbit/s sávszélességű Basic-4000 díjcsomaghoz	0.2M/0.1M
Garantált le/feltöltési sebesség a 8,00 / 0,50 Mbit/s sávszélességű Basic-8000 díjcsomaghoz	0.5M/0.1M
Garantált le/feltöltési sebesség a 18,00 / 1,00 Mbit/s sávszélességű Basic-18000 díjcsomaghoz	1M/0.3M
Garantált le/feltöltési sebesség a 1,00 / 1,00 Mbit/s sávszélességű Mikrohullámú, bérelt-vonali 1M/1M díjcsomaghoz	1M/1M
Garantált le/feltöltési sebesség a 2,00 / 2,00 Mbit/s sávszélességű Mikrohullámú, bérelt-vonali 2M/2M díjcsomaghoz	2M/2M
Garantált le/feltöltési sebesség a 4,00 / 4,00 Mbit/s sávszélességű Mikrohullámú, bérelt-vonali 4M/4M díjcsomaghoz	4M/4M
Garantált le/feltöltési sebesség a 6,00 / 6,00 Mbit/s sávszélességű Mikrohullámú, bérelt-vonali 6M/6M díjcsomaghoz	6M/6M
Garantált le/feltöltési sebesség a 8,00 / 8,00 Mbit/s sávszélességű Mikrohullámú, bérelt-vonali 8M/8M díjcsomaghoz	8M/8M
Garantált le/feltöltési sebesség a 3,00 / 1,00 Mbit/s sávszélességű ArraboTel Alap (magán) díjcsomaghoz	1.5M/0.5M
Garantált le/feltöltési sebesség a 12,00 / 2,00 Mbit/s sávszélességű ArraboTel Profi (magán) díjcsomaghoz	6M/1M
Garantált le/feltöltési sebesség a 6,00 / 2,00 Mbit/s sávszélességű ArraboTel Alap (üzleti) díjcsomaghoz	1.5M/0.5M
Garantált le/feltöltési sebesség a 12,00 / 3,00 Mbit/s sávszélességű ArraboTel Profi (üzleti) díjcsomaghoz	6M/1M