

Szolgáltatás minőségi mutatók 2021.

Szolgáltatás minőségi egyedi értékek:

1. **Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás** esetén a szolgáltató köteles a beszédmínőségre vonatkozóan százalékban kifejezett **egyedi szolgáltatásminőségi** követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

A vállalt célérték: 90% teljesített érték: 92,4%

Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve 9. § (12) bekezdés b) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

- Amennyiben az előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve (12) bekezdés c) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célérték telefon	mérték-egység
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;	98	%
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	80	%
híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt.	1,4-2,7	%
A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc] Mért jellemzők A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy	12	mp

2022. vállalt érték:

Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett *egyedi szolgáltatásminőségi* követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

hívás minősége	beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.	szolgáltató mérései alapján	%	90
----------------	--	-----------------------------	---	----

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése (tájékoztató adatok)

(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egység	célérték
<i>első csatlakozás létesítési ideje</i>	<i>amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	15
<i>hibajavítási idő</i>	<i>amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72
<i>ügyfélszolgálat bejelentkezése</i>	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	85%
<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként</i>	<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i>	szolgáltató nyilvántartása alapján	db	15
<i>Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje</i>	<i>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30

Műszaki paraméterek

	<p>A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számításokkal kell képezni. A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikeres vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-zal. Sikertelennek minősül az a híváskíséret, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél</p>			
- sikeres hívások aránya				
- sikertelen hívások aránya	<p>bontáskezdeményezése nélkül megszakad.</p> <p>A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc]</p> <p><i>Mért jellemzők</i></p> <p>A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését.</p> <p>A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a leggyorsabban felépülő közös csatornás jelzésrendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.</p>	<p>A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján</p> <p>A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján</p>	<p>%</p> <p>%</p>	<p>≥98; <2</p>
hívás felépítési idő				
Sikeres SMS továbbítás aránya	<p>SMS üzenetek a fogadó félhez való megérkezésének aránya</p>	<p>A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján</p>	<p>%</p>	<p>90</p>

Rebell Telecommunication Zrt.

számlahelyességi panaszok	<i>azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett;</i>	a számlázási rendszer alapján	mérései	%	1
hívásfelépítési hiba valószínűsége		szolgáltató alapján	mérései	%	1
megszakadt hívások aránya	<i>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.</i>	szolgáltató alapján	mérései	%	1