

A Yettel Magyarország Zrt. az alábbiakban adja meg a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti, **hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre** vonatkozóan **2023. január 1. és 2023. december 31. között** nyilvánosan elérhető mobiltelefon szolgáltatásra, mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra, valamint egyéb műsorterjesztés szolgáltatásra vállalt célértékeket és azok teljesülésére vonatkozó adatokat:

mutató neve	minőségi mutató meghatározása	célérték	teljesítési érték
első csatlakozás létesítési ideje	<p>a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje, napokban kifejezve (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)</p> <p>A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ visszavont megrendelések,</li> <li>▪ számhordozási esetek,</li> <li>▪ azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. kártyás szolgáltatás),</li> <li>▪ ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre,</li> <li>▪ azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.</li> </ul>	14 nap	<p>országos: 1 nap</p> <p>HU11: 1 nap  HU12: 1 nap  HU21: 1 nap  HU22: 1 nap  HU23: 1 nap  HU31: 1 nap  HU32 telefon: 1 nap  HU32 TV és internet: 3 nap  HU33: 1 nap</p>
hibaarány hozzáférési vonalan-ként	<p>hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti minőségi panaszok száma</p> <p><u>Minőségi panasz:</u> a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p><u>Hibabejelentés:</u> a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz meg, és a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak vagy a hálózat meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p><u>Hibabehatárolás:</u> az Előfizető által bejelentett problémák okának felderítése a rendelkezésre álló eszközök segítségével.</p> <p><u>Hibaelhárítás:</u> a hibabehatárolás során felderített hiba hálózatra gyakorolt hatásának megszüntetése, az előfizetők/felhasználók számára érzékelhető korábbi állapot visszaállítása.</p> <p>A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a végberendezés hibája;</li> <li>▪ a hibaelhárításhoz harmadik személy (pl. hatóság, közműszolgáltató, ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges – e hozzájárulás beszerzéséig eltelt idő;</li> <li>▪ az Előfizető kéri a javítás elhalasztását – a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel egyeztetett újabb időpontig eltelt idő;</li> <li>▪ a Szolgáltató érdekkörén kívül elő okból válik alkalmatlanná a hibaelhárításra az Előfizetővel leegyeztetett időpont – a Szolgáltatóval korábban leegyeztetett, utóbb alkalmatlanná</li> </ul>	1%	<p>országos: 0,01%</p> <p>HU11: 0,01%  HU12: 0,01%  HU21: 0,01%  HU22: 0,01%  HU23: 0,01%  HU31: 0,01%  HU32: 0,01%  HU33: 0,01%</p>

	vált időponttól a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt idő; <ul style="list-style-type: none"> <li>a Szolgáltató besugárzási (lefedettségi) területén kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.</li> </ul>		
számla-helyességi panaszok száma*	azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett (függetlenül attól, hogy a panasz jogos volt-e)	1 %	0,0213%
telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezések aránya	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezések százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén. A bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani. A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek: <ul style="list-style-type: none"> <li>az ügyintéző bejelentkezését követően lefolytatott beszélgetés időtartama</li> <li>a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés,</li> <li>az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.</li> </ul>	60 %	81,24 %
megszakadt hívások aránya*	bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötté 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%	0,13%
hívás-felépítési idő* (önként vállalt)	a hívás-felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje A hívás felépítési ideje egy adott időtartam: a kezdete az az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került („tárcsázás”), és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági vagy csengetési hangját, illetve válaszjelzését.	GSM: 7mp UMTS: 5mp LTE (CSFB): 7mp LTE (VoLTE): 4 mp	GSM: 4,92mp UMTS: 3,79mp LTE (CSFB): 5,25mp LTE (VoLTE): 1,62mp
a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása** (önként vállalt)	a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve A rádiótelefon-rendszer bázisállomásainak összesített meghibásodási idejének és az összes bázisállomás teljes elvi üzemidejének aránya az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével. A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek: <ul style="list-style-type: none"> <li>a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szüneteltetése,</li> <li>az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti szünetelés,</li> <li>Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés.</li> </ul>	98 %	99,79 %

\* Kizárólag mobiltelefon szolgáltatás vonatkozásában értelmezhető mutató.

\*\* Kizárólag mobiltelefon és mobilinternet szolgáltatás vonatkozásában értelmezhető mutató.