

A Yettel Magyarország Zrt. az alábbiakban adja meg a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti, **hálózati szolgáltatásminőségi** követelményekre vonatkozóan **2023 február 28-tól visszavonásig** a 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"> ▪ visszavont megrendelések, ▪ számhordozási esetek, ▪ azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. kártyás szolgáltatás), ▪ ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre, ▪ azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre. | 14 nap | xxx |
| hibaarány hozzáférési vonalonként | <p>hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti minőségi panaszok száma</p> <p><u>Minőségi panasz:</u> a Szolgáltató hibabehatóró eljárása eredményeként valósan 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>Hibabehatórolás:</u> az Előfizető által bejelentett problémák okának felderítése a rendelkezésre álló eszközök segítségével.</p> <p><u>Hibaelhárítás:</u> a hibabehatórolás 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"> ▪ a végberendezés hibája; ▪ a hibaelhárításhoz harmadik személy (pl. hatóság, közműszolgáltató, ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges – e hozzájárulás beszerzéséig eltelt idő; ▪ az Előfizető kéri a javítás elhalasztását – a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel egyeztetett újabb időpontig eltelt idő; ▪ a Szolgáltató érdekkörén kívül elő okból válik alkalmatlanná a hibaelhárításra az Előfizetővel | 1% | xxx |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | leegyeztetett időpont – a Szolgáltatóval korábban leegyeztetett, utóbb alkalmatlanná vált időponttól a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt idő; <ul style="list-style-type: none"> a Szolgáltató besugárzási (lefedettségi) területén kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. | | |
| 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 % | xxx |
| telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya | a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének 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"> az ügyintéző bejelentkezését követően lefolytatott beszélgetés időtartama a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. | 60 % | xxx |
| megszakadt hívások aránya* | 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 | 2% | xxx |
| 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 válaszeljlesztését. | GSM: 7mp UMTS: 5mp LTE (CSFB): 7mp LTE (VoLTE): 4 mp | GSM: xxx UMTS: xxx LTE(CSFB): xxx LTE (VoLTE): xxx |
| 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"> a szolgáltatásnak az Előfizető kérésére történő szüneteltetése, az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) miatti szünetelés, Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés. | 98 % | xxx |

* Kizárólag mobiltelefon szolgáltatás vonatkozásában értelmezhető mutató.

** Kizárólag mobiltelefon és mobilinternet szolgáltatás vonatkozásában értelmezhető mutató.