

A Vodafone Magyarország zrt. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX. 12.) Kormányrendelet 4.§.(4) bekezdésében meghatározott kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget.

A Vodafone Magyarország zrt. földfelszíni mobil rádiótelefon, illetve vezeték nélküli internet szolgáltatásának az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő minőségi követelményeiről szóló 229/2008 (IX. 12.) Kormányrendeletnek való megfelelését az Informatikai és Hírközlési Miniszter által kijelölt tanúsító szervezet – MATRIX Kft. is hitelesítette. A MATRIX Kft. témafelelős tanúsítói a lefolytatott vizsgálat alapján megállapították, hogy a Vodafone Magyarország zrt. mobil rádiótelefon és vezeték nélküli internet szolgáltatásai 2010-ben is megfelelnek az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX. 12.) Kormányrendelet, mint normatív dokumentumban foglalt követelményeinek.

MOBIL RÁDIÓTELEFON SZOLGÁLTATÁS

1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI):

Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz.

Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett naptári nap]

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Előre fizető Előfizető esetén: Az Előfizető által indított, első díjfizetést eredményező hívás indításával egyidejűleg

Utólag fizető Előfizető esetén: 2 nap (48 óra)

Teljesítési érték: 1 óra

2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAEELHÁRÍTÁSI IDEJE

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje. (MHI)[megkezdett óra]

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 72 óra

Teljesítési érték: 2 óra

3. SZÁMLAPANASZ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE

Minőségi mutató meghatározása:

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]. A Vodafone Magyarország Rt. a vizsgált időszakban végezte el számlázási rendszerének teljes cseréjét. Az új számlázi rendszer az ügyfelek eddigénél is rugalmasabb kiszolgálását teszi lehetővé. (számlafizető elkülönítés, átláthatóbb számlakép, testre szabott tarifa konstrukciók kialakítása, stb.). Az alábbi teljesítési érték kizárólag vizsgált időszakra vonatkozik, és nem a jelenlegi állapotot tükrözi.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 45 nap

Teljesítési érték: 9 nap

4. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

Minőségi mutató meghatározása:

AUT

Rendelkezésre állás = $\frac{\text{-----}}{\text{AUT} + \text{ADT}} \times 100 \%$

Ahol

ADT A teljes kiesési idő (az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)

AUT A működési idő (az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő)

AUT + ADT A teljes megfigyelési idő.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték :

Célérték: 95,00%

Teljesítési érték: 99,55%

5. A SIKERTELEN HÍVÁSOK ARÁNYA

Minőségi mutató meghatározása:

A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (SHA) [%] A Szolgáltató által éves szinten megadott minőségi mutató. A Szolgáltató az összes hálózati forgalmat veszi alapul a mutató megadásánál, egy kiválasztott hónap forgalma alapján.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 10%

Teljesítési érték: 0,7%

6. A HÍVÁS FELÉPÍTÉSI IDEJE

Minőségi mutató meghatározása:

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. A minőségi mutató meghatározása során az adatgyűjtési időszakban a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje került kiindulási alapként meghatározásra. (HFI) [megkezdett másodperc]

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 30 másodperc

Teljesítési érték: 5 másodperc

7. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐK 120 MÁSODPERCEN BELÜLI BEJELENTKEZÉSEINEK ARÁNYA

Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálat ügyintézőinek 120 másodpercen belüli bejelentkezéseinek aránya az összes bejelentkezéshez viszonyítva. [százalék]

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 75%

Teljesítési érték: 91,4%

8. SIKERESEN TOVÁBBÍTOTT ÉS FOGADOTT SMS-EK ARÁNYA

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 60 másodpercen belül sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya százalékban

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 98%

Teljesítési érték: 100%

9. SIKERESEN TOVÁBBÍTOTT ÉS FOGADOTT MMS-EK ARÁNYA

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 10 percen belül sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya százalékban

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 90%

Teljesítési érték: 98%

10. Célérték meghatározása nélküli mutatók

Új hozzáférési pont létesítésének időtartama éves átlagban	2 óra
Bejelentett előfizetői panaszok száma	8,36 (db/ezer előfizető)
Minőségi panaszok száma	0,87 (db/ezer előfizető)
A jogos minőségi panaszok száma	0,65 (db/ezer előfizető)
A számlapanaszok száma	5,9 (db/ezer előfizető)

A jogos számlapanaszok száma	4,5 (db/ezer előfizető)
Az ügyintézés elleni panaszok száma	0,56 (db/ezer előfizető)
Minőségi panaszok hibaelhárításának időtartama éves átlagban	3 óra
Számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének időtartama éves átlagban	6 nap

VEZETÉK NÉLKÜLI INTERNET SZOLGÁLTATÁS

1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI):

Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz.

Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett naptári nap]

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Előre fizető Előfizető esetén: Az Előfizető által indított, első díjfizetést eredményező hívás indításával egyidejűleg

Utólag fizető Előfizető esetén: 2 nap (48 óra)

Teljesítési érték: 1 óra

2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAEELHÁRÍTÁSI IDEJE

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje. (MHI)[megkezdett óra]

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 72 óra

Teljesítési érték: 2 óra

3. SZÁMLAPANASZ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI IDEJE

Minőségi mutató meghatározása:

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

A mutató csak forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]. A Vodafone Magyarország Rt. a vizsgált időszakban végezte el számlázási rendszerének teljes cseréjét. Az új számlázi rendszer az ügyfelek eddigénél is rugalmasabb kiszolgálását teszi lehetővé. (számlafizető elkülönítés, átláthatóbb számlakép, testre szabott tarifa konstrukciók

kialakítása, stb.). Az alábbi teljesítési érték kizárólag vizsgált időszakra vonatkozik, és nem a jelenlegi állapotot tükrözi.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 45 nap
Teljesítési érték: 8 nap

4. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

Minőségi mutató meghatározása:

$$\text{Rendelkezésre állás} = \frac{\text{AUT}}{\text{AUT} + \text{ADT}} \times 100 \%$$

Ahol

ADT A teljes kiesési idő (az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)

AUT A működési idő (az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő)

AUT + ADT A teljes megfigyelési idő.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 95,00%
Teljesítési érték: 99,52%

5. A GARANTÁLT (ÁTLAGOSAN ELVÁRHATÓ) LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG GPRS LEFEDETTSÉGI TERÜLETEN

Minőségi mutató meghatározása:

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 22/7 Kbit/másodperc
Teljesítési érték: 37/21 Kbit/másodperc

6. A GARANTÁLT (ÁTLAGOSAN ELVÁRHATÓ) LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG 3G LEFEDETTSÉGI TERÜLETEN

Minőségi mutató meghatározása:

Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál.

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 150/40 Kbit/másodperc
Teljesítési érték: 1415/381 Kbit/másodperc

7. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐK 120 MÁSODPERCEN BELÜLI BEJELENTKEZÉSEINEK ARÁNYA

Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálat ügyintézőinek 120 másodpercen belüli bejelentkezéseinek aránya az összes bejelentkezéshez viszonyítva. [százalék]

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott érték:

Célérték: 75%

Teljesítési érték: 91,4%

8. Célérték meghatározása nélküli mutatók

Új hozzáférési pont létesítésének időtartama éves átlagban	1 óra
Bejelentett előfizetői panaszok száma	7,93 (db/ezer előfizető)
Minőségi panaszok száma	1 (db/ezer előfizető)
A jogos minőségi panaszok száma	0,52 (db/ezer előfizető)
A számlapanaszok száma	1,89 (db/ezer előfizető)
A jogos számlapanaszok száma	1,2 (db/ezer előfizető)
Az ügyintézés elleni panaszok száma	0,53 (db/ezer előfizető)
Minőségi panaszok hibaelhárításának időtartama éves átlagban	2 óra
Számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének időtartama éves átlagban	5 nap