

A Telenor Magyarország Zrt. az alábbiakban adja meg a 25/2020. (XII.21.) NMHH szerinti **hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre** vonatkozóan **2021. június 30-tól visszavonásig** a nyilvánosan elérhető mobiltelefon szolgáltatásra és mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vállalt célértékeket és azok teljesülésére vonatkozó adatokat. A szolgáltató a 25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet alapján újonnan bevezetett célértékek teljesítését vizsgálja és azok teljesítéséért e rendeletben foglaltak szerint felel. A szolgáltató a 25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményeknek való megfelelés tekintetében a rendelet 8-11. §-át először a 2022. naptári év vonatkozásában teljesíti.

minőségi 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 vonalanként	<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 előfizető/felhasználók számára érzékelhető korábbi állapot visszaállítása.</p>	1%	xxx

	<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 leegyeztetett időpont – a Szolgáltatóval korábban leegyeztetett, utóbb alkalmatlanná vált időponttól a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt idő; ▪ 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 bejelentkezéseinek aránya*	<p>a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezéseinek 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.</p> <p>A mutató kalkulációjánál számításba NEM vett esetek:</p> <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 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%	xxx
hívás-felépítési idő* (önként vállalt)	<p>a hívás-felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje</p> <p>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.</p>	<p>GSM: 7mp</p> <p>UMTS: 5mp</p> <p>LTE (CSFB): 7mp</p> <p>LTE (VoLTE): 4 mp</p>	<p>GSM: xxx</p> <p>UMTS: xxx</p> <p>LTE(CSFB): xxx</p> <p>LTE (VoLTE): xxx</p>

* Kizárólag mobiltelefon szolgáltatás vonatkozásában értelmezhető mutató.