

# **Invitel Távközlési Zrt.**

**2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.**

## **Általános Szerződési Feltételek Telefonszolgáltatásra**

### **3. sz. melléklet**

**Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek**

<b>Az ÁSZF készítésének dátuma:</b>	2008. január 01.
<b>Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:</b>	2011. április 01.
<b>Az ÁSZF jelen módosítása hatályba lépésének dátuma:</b>	2011. július 01.

## I. táblázat

## Szolgáltatásminőségi mutatók nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi telefonszolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• visszavont megrendelések,</li> <li>• azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ,</li> <li>• számhordozás esete,</li> <li>• az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,</li> <li>• azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),</li> <li>• ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,</li> <li>• ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában [nap, ill. óra]</p>

2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	108 óra, segélyhívószámokkal kapcsolatos meghibásodás esetén 12 óra	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p>Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p>A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája,</li> <li>• ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben,</li> <li>• ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.</li> </ul>	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]</p>
3.	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	45 nap	<p>Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel),</li> <li>• a számla kiállításával,</li> <li>• a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.</li> </ul> <p>A mért jellemzők: A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,</p>	<p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Iktató nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>Az iktató rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó -válaszlevél elküldéséig,</li> <li>a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig</li> </ul> <p>eltelt, megkezdett napok száma.</p>	
4.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	96 %	<p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,</li> <li>a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.</li> </ul> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,</li> <li>a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése.</li> </ul> <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</li> <li>Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.</li> </ul>	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>

5.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	<p>a) A maximális válaszdő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében 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, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafeltevői válaszdő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1443, Lakossági ügyfélszolgálat,</li> <li>• 1444, Üzleti ügyfélszolgálat,</li> <li>• 198, Tudakozó.</li> </ul>	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>
6.	Sikertelen hívások aránya	2,7 %	<p>Sikertelen hívás: Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető.</p> <p>A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta.</i></li> </ul>	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>Kiszámítás módja: Sikertelen hívások száma osztva az összes hívás számával, szorozva 100-zal, teszhívások alapján.</p>
7.	Hívásfelépítési idő	30 mp	<p>Hívás-felépítési idő: a távbeszélő hálózatban az előfizető által megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás esetén, a hívás felépítéséhez szükséges adatok hálózat általi fogadását követően a</p>	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható</p>

			<p>csengetési visszhang, foglalt jelzés, vagy ezzel egyenértékű válaszjel megérkezéséig eltelt időtartam.</p>	<p>lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató..</p> <p><i>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</i></p> <p>Az érték a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.</p>
--	--	--	---	--

## II. táblázat

## Szolgáltatásminőségi célértékek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén

Sor-szám	Minőségjellemező	Értelmezés	Célértékek	Mérési módszer
1.	Bekapcsolási idő	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>visszavont megrendelések,</li> <li>azok az esetek, amikor az Előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ,</li> <li>számhordozás esete,</li> <li>az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,</li> <li>azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),</li> <li>ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben.</li> <li>ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.</li> </ul>	≤30 nap	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p>

2.	Hibabejelentő szolgálat válaszideje	<p>a) A maximális válaszidő - az Előfizető hívásának kezdetétől a kezelő bejelentkezéséig eltelt idő - az ideirányuló vizsgálóhívások esetében 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, hibafellevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafellevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1445, Hibaügyelet (lakossági ügyfelek),</li> <li>• 80/88-00-88, Hibaügyelet (üzleti ügyfelek).</li> </ul>	≤30 s	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
		<p>b) A maximális válaszidőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ideirányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve.</p> <p>(Az értelmezés a továbbiakban megegyezik az a) pontban leírtakkal.)</p>	92%	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>
3.	Hibajavítás	<p>A Szolgáltató által 72 órán belül kijavított hibák száma osztva a bejelentett valós hibák számával, szorozva 100-zal; a Szolgáltató nyilvántartó rendszerei alapján.</p> <p>Hiba: a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p>	Az esetek 90%-ban 72 órán belüli hibajavítás	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p>



		<p>Segélyhívószámok esetén a hibaelhárítási határidő 12 óra.</p> <p>Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>végberendezés hibája,</li> <li>ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben,</li> <li>az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.</li> </ul>		<p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p>
4.	Sikertelen hívások aránya	<p>Nagyforgalmú időszakban a sikertelen hívások száma osztva az összes hívás számával, szorozva 100-zal, tesztívások alapján.</p> <p>Sikertelen hívás: Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszjel nem észlelhető.</p> <p>A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan.</p> <p>A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta.</p>	<p>Szolgáltató hálózatában egy számozási területen belül: <math>\leq 1,4\%</math>;</p> <p>Egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén: <math>\leq 2,7\%</math>.</p>	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>
5.	Hívásfelépítési idő	<p>A sikeres hívások felépülési idejének összege osztva az összes hívás</p>	$\leq 12$ s	<p>A méréseket havonta, körzetenként, nagy forgalmú időszakban központ típusonkénti bontásban kell végezni, próbahívásokkal, a vonatkozó Utasításban</p>

		<p>darabszámával, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje, teszthívások alapján.</p> <p>Hívás-felépítési idő: a távbeszélő hálózatban az előfizető által megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás esetén, a hívás felépítéséhez szükséges adatok hálózat általi fogadását követően a csengetési visszhang, foglalt jelzés, vagy ezzel egyenértékű válaszjel megérkezéséig eltelt időtartam.</p>		<p>meghatározott hívás darabszámokkal:</p> <p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>
6.	Kezelői szolgáltatások válaszideje	<p>a) A maximális válaszdő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében 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, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafeltevői válaszdő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1443, Lakossági ügyfélszolgálat,</li> <li>• 1444, Üzleti ügyfélszolgálat,</li> <li>• 198, Tudakozó.</li> </ul>	≤30 s	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>
		<p>b) A maximális válaszdőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ideirányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve.</p> <p>(Az időtartamot az a) pontban leírtak szerint méri Szolgáltató.)</p>	92%	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának</p>

				hívaskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra. Az adatok mérése és értékelése évente egy alkalommal történik.
7.	Számlareklamáció	<p>Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),</li> <li>• a számla kiállításával,</li> <li>• a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.</li> </ul>	≤1,6%	<p>Az iktató rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>A hibás számlákra vonatkozó mutatót úgy kell képezni, hogy az adott hónapban benyújtott számlareklamációk számát el kell osztani a Szolgáltató nyilvántartó rendszereiből az adott hónapban kibocsátott számlák számával, és megszorozni 100-zal.</p>
8.	A szolgáltatás átmeneti szünetelésének időtartama egy teljes évben (A szolgáltatás rendelkezésre állása)	<p>a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen.</p> <p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,</li> <li>• a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.</li> </ul> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,</li> <li>• a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése.</li> </ul> <p>A mért jellemzők:</p>	≤4 óra	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</li> <li>Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.</li> </ul>		
		<p>b) Az egy földrajzi számozási területet érintő átmeneti szünetelés egy évben, összesen.</p> <p>A definíció a továbbiakban megegyezik az a) pontban leírtakkal.</p>	≤8 óra	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>
9.	Működőképes nyilvános telefonállomások aránya	<p>A Szolgáltató szolgáltatási területén üzemelő azon nyilvános telefonállomások aránya, amelyek az ellenőrzés alkalmával rendeltetésszerűen működőképesek voltak az összes ellenőrzött nyilvános telefonállomáshoz mérve.</p> <p>Számítása: a rendeltetésszerűen működőképes nyilvános telefonállomások száma osztva az összes ellenőrzött nyilvános telefonállomások számával, szorozva 100-zal. A Szolgáltató nyilvántartó rendszerei alapján.</p>	≥92%	<p>A méréseket havonta, körzetenként a bekapcsolt közterületi nyilvános állomások 10%-ának vizsgálatával előre ütemezett éves terv alapján kell végezni.</p> <p>A készülékek ellenőrzése során az alábbi vizsgálatokat kell elvégezni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Küllemi állapot (rongálás), tisztaság,</li> <li>Kijelző (rongálás),</li> <li>Érme elfogadása, visszaadás,</li> <li>Speciális szám hívás esetén nem bevételezés,</li> <li>Hívómű működésének ellenőrzése,</li> <li>Bevételezés és tarifaidő ellenőrzése, vizsgáló számra történő próbahívással,</li> <li>A készülék visszahívhatóságának ellenőrzése,</li> <li>A próbahívás során a beszédérthetőség vizsgálatát is el kell végezni,</li> <li>Foglalt állomás hívása esetén a nem bevételezés ellenőrzése.</li> </ul> <p>A telefonfülkék ellenőrzése során az alábbi vizsgálatokat kell elvégezni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Takarítás ellenőrzése (a fülke és 1 x 1</li> </ul>

				<p>méteres környezete),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tájékoztató táblák meglétének ellenőrzése.</li> <li>• Fülkevilágítás épségének ellenőrzése,</li> <li>• Fülke épségének és az ajtó működésének ellenőrzése.</li> </ul>
10.	Az előfizetői hozzáférési pontok hibaaránya (Meghibásodás)	<p>Az egy hónap alatt meghibásodott előfizetői hozzáférési pontok átlagos száma osztva az egy év során üzemelő előfizetői hozzáférési pontok átlagos számával, szorozva 100-zal. (Egy hónap alatti átlagos meghibásodás: a havi tényleges meghibásodások éves átlaga. Az előfizetői hozzáférési pontok éves átlagos száma: az év elején, illetve az év végén ténylegesen üzemelő előfizetői hozzáférési pontok átlaga.)</p> <p>Bejelentett hibák beszámítása: A szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák. Kizárt eset az előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája</p> <p>Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.</p>	≤2%	<p>Bejelentett előfizetői hozzáférési pont hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban, a Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p>
11.	Beszédátvitel minősége	<p>Az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybevett távbeszélő szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot a Szolgáltató olyan minőségben köteles biztosítani, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a beszéd folyamatosan érthető legyen;</li> <li>• a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás, vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget zavarja, ne forduljon elő;</li> <li>• a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhang jelenségek ne jelenjenek meg.</li> </ul>	Az ITU-T G.109 Ajánlás szerinti közepes kategória, vagy ennél jobb.	<p>Az értékelést a 8/2004. (IV.20.) IHM rendelet 1. számú melléklete alapján a következő módon kell elvégezni:</p> <p>A beszédátvitel minőségét jelző (B) mérőszámot az alábbi algebrai kifejezéssel kell meghatározni:  <math>B = 4k + 3j + 2m + g</math>, ahol,  <math>k</math> = a beszédátvitelt kiválónak minősítő felhasználók részaránya  <math>j</math> = a beszédátvitelt jónak minősítő felhasználók részaránya  <math>m</math> = a beszédátvitelt megfelelőnek minősítő felhasználók részaránya  <math>g</math> = a beszédátvitelt gyengének minősítő felhasználók</p>

		A beszédátvitel minőségére vonatkozó felmérést évente egyszer kell elvégezni.		részaránya.  A hívások és az értékelés egyaránt reprezentatív minta alapján történik.
12.	Adatátvitel minősége	Adatátviteli sebesség (bit rate): Időegység alatt átvitt bitek száma, tekintet nélkül arra, hogy a bitfolyam egyes bitjei milyen információt hordoznak: az előfizető alkalmazása számára hasznos információt, vagy a vonalon történő adatátvitelhez szükséges kiegészítő információt.  Bithiba arány (Bit error ratio –BER): a bithibák számának aránya az adott időintervallumban átvitt összes bitek számához. (ITU-T E. 800 szerint)	≥9600 bit/s-nél bit hibaarány: ≤10 <sup>-4</sup>	Az alapadatok forrása: A tesztrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok  A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható számítógéppel végzi a Szolgáltató. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.  A mérést a laptop-hoz csatlakoztatott külső modemekkel végzi a Szolgáltató.  Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.
13.	Hívás (telefon-összeköttetés) megszakadási arány	A hívás megszakadási arány előfizetőtől előfizetőig kerül mérésre.	24 óra alatt kisebb, mint 0,5%, illetve bármely összefüggő egy órás időtartamban ne haladja meg a 3%-t.	Az alapadatok forrása: A tesztrendszer által vagy manuális mérés során rögzített adatok  A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható számítógéppel végzi a szolgáltató. A program jegyzőkönyvet készít a mérésről.  Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.