

| | Előfizető által érzékelt hibajelenség | Lehetséges okok | Javítási hely: E: előfizetőnél, Sz: Szolgáltatónál | Releváns rendelkezések | A szolgáltatóra vonatkozó szabvány (R. 3. § (3) bekezdése alapján) | Előfizető célszerű reakciója Ef: előfizető | Üzemeltetői tevékenység | Vállalt hibaelhárítási idő | A hibás teljesítés jogkövetkezménye |
|----|---------------------------------------|---|--|---|--|--|-------------------------|--|-------------------------------------|
| 1. | A hálózat nem elérhető | SIM hiba | E | Eszr 12. §; Üzl. 3.2. pont Üzl. 3.3.2. pont | MSZ ETS 300 509 | Ef: személyes ügyfélszolgálaton kéri a cserét. | csere | 1 munkanap | K |
| | | Hálózat hiba | Sz | Eszr 12. §; Üzl. 3.2. pont | ETSI TR 101 631; ETSI ETR 103 | Ef: hibát jelent | vizsgálat, javítás | azonnal, a hiba jellegétől függően változó, de max. 1 munkanap | K |
| | | Részleges hálózat kimaradás | Sz | Eszr 12. §; Üzl. 3.2. pont | - | Ef: hibát jelent | vizsgálat, javítás | 72 óra | K |
| 3. | Szolgáltatás ideiglenesen szünetel | Hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása | Sz | Eszr 12. §; Üzl. 3.2. pont Eht. 136. § (1) a) Üzl. 7.4. pont | - | Ef: hibát jelent | karbantartás | évi 4 óra | K ¹ |
| 4. | Számla hibás | Adminisztrációs hiba | Sz | Eht 138. § (6); Üzl. 4.2.5. pont | - | Ef: panasz bejelentés | Üzl. 4.2.5 | max. 30 nap | késedelmi kamat |

1. sz. táblázat**Jelölések a táblázatban:****Eht:** 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről**Eszr:** 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról**R:** 229/2008. (IX.12.) Kormányrendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről**K:** Az Előfizetőt kötbér illeti meg jelen ÁSZF Törzsszövegének 2.5 pontja alapján, a 3.2 pontban meghatározottak szerint (Eszr. 12.§ (3)-(5) bekezdés).**Üzl:** Üzletszabályzat

A Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (Eht.) 143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet szerinti, és az alábbiakban meghatározott esetekben az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§).

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

¹ Kötbér fizetésére jelen Üzletszabályzat Törzsszövegének 3.2 pontja, és az Eszr. 12. §-a alapján kerül sor, azzal a különbséggel, hogy a kötbér mértéke minden késedelmesen eltelt óra alapján számítható.

Értelmező kiegészítések az 1. sz. táblázatban meghatározott minőségi mutatókhoz:***SIM hiba***

Olyan, a használó által a mobilkészülékkel tapasztalható és annak rendeltetésszerű használatát lehetetlenné tevő hiba, mely a SIM meghibásodásából ered. SIM hibáról vagy annak meghibásodásáról beszélünk akkor is, ha a SIM-en látható sérülés, törés, repedés van, melytől annak mobilkészülékkel történő rendeltetésszerű használata már nem lehetséges.

Hálózat hiba

A Szolgáltató hálózatában keletkezett olyan meghibásodás, melynek eredményeképpen a mobil rádiótelefon szolgáltatás a teljes hálózatban elérhetetlen, az előfizetői forgalom kezelése a teljes hálózatban szünetel.

Részleges hálózat kimaradás

(a 27/2004 IHM rendeletben foglaltakkal összhangban)

A mobil rádiótelefon szolgáltatás beszédhívás távszolgáltatásban olyan meghibásodás, amely - az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével - a bázisállomás-vezérlőkhöz (BSC-khez) tartozó vagy annál nagyobb kiterjedésű területeken nappal a szolgáltatás 1 (egy) órát elérő vagy meghaladó leállását, éjjel a 2 (kettő) órát elérő vagy meghaladó leállását eredményezi, valamint a mobil kapcsolóközpontokat érintő meghibásodások.

A meghibásodás nem okozza a beszédhívás szolgáltatást megvalósító rendszerek teljes leállását, a hiba által nem érintett előfizetők számára a forgalomkezelés folyamatos.

Szolgáltatás ideiglenesen szünetel

(ÁSZF Törzsszöveg 7.4 és Eht. 136 § (1) bekezdés a) pontja alapján)

Országos területen a mobil rádiótelefon szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése. A karbantartás miatti leállások éjfél és hajnali 5 óra között lehetnek, és nem haladhatják meg a havi 1 órát, valamint évente a 4 órát.

Az R². 1. sz. mellékletében meghatározott szolgáltatásminőségi mutatókra vállalt célértékek

| Minőségi mutató neve | Jogsabályi hivatkozási helye | Definíció | Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/ R.2.§ b., |
|---|------------------------------|--|---|
| Szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje | R. 1. melléklet, 1/a. | A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. | Személyesen: 1 óra Telefonos és Internetes megrendelés.: Sürgős kiszállítás esetén: 3 nap Normál kiszállítás esetén: 4 nap |
| Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje | R. 1. melléklet, 1/b. | 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 idő. | 24 óra |
| Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje | R. 1. melléklet, 1/c. | A kiállított számlákat érintő díjreklamációk szolgáltató általi fogadásától, a., a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek a kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig, b., a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történt értesítésig eltelt megkezdett napok száma. | 30 nap |
| Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása | R. 1. melléklet, 1/d. | A szolgáltatás-kiesésben érintett cellák összes kiesési idejének, és a szolgáltatást nyújtó összes cella teljes elvi szolgáltatási idejének aránya, százalékosan megadva. | 2G hálózat esetében: 99.8% 3G ³ hálózat esetében : 98 % |
| A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya | R. 1. melléklet, 1/e. | A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálat által megválaszolt hívások esetén. | 75% |
| Sikertelen hívások aránya | R. 1. melléklet, 3/a. | A teljes forgalom vonatkozásában a sikertelen hívások számának és az összes hívásindítási kísérletek számának hányadosa, százalékban megadva. | 2G hálózat esetében: 2% 3G hálózat esetében: 4% |
| Hívás felépítési idő | R. 1. melléklet, 3/b. | Mobil készülékről ISDN végberendezésre indított hívások esetén a csengetési hang megjelenési időpontjának és a GSM hálózatban értelmezett hívásindítás időpontjának a különbsége, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje | 6 sec |
| SMS küldési sikeresség | R. 1. melléklet, 3/c. | A szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 60 másodpercen belül sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya százalékban | 99.5% |

² 229/2008. (IX.12.) Kormányrendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről

³ ahol nincs külön jelölve, hogy az adat 2G vagy 3G hálózatra vonatkozik, ott az adatok megegyeznek

| | | | |
|------------------------|-----------------------|--|-------|
| MMS küldési sikeresség | R. 1. melléklet, 3/d. | A szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 10 percen belül sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya százalékban | 97.5% |
|------------------------|-----------------------|--|-------|

Értelmező kiegészítések a 2. sz. mellékletben meghatározott minőségi mutatókhoz, a minőségi mutatók mérése:

R 4. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató vállalja, hogy minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy szolgáltatása megfeleljen a fenti szolgáltatásminőségi követelményeknek.

A Szolgáltató az a fentiekben meghatározott célértékek vonatkozásában ellenőrzést folytat le, melyről megfelelőségi nyilatkozatot állít ki. Amennyiben az ellenőrzés megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg valamely szolgáltatásminőségi követelménynek, a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkednie kell, az intézkedést követően a korábban nem teljesített szolgáltatásminőségi követelmény teljesítésének ellenőrzését meg kell ismételnie.

A szolgáltatásminőség megfelelőségének ellenőrzését követő 15 napon belül a szolgáltató annak eredményét a felhasználók számára könnyen elérhető helyen és módon, az ügyfélszolgálatán, valamint internetes honlapján közzéteszi. A nem teljesülő célértékeket mutató mérés esetén - az esetleg szükséges javításokat követően - a követelmények teljesülését bemutató mérés eredményét a szolgáltató újra közzéteszi.

1., Új hozzáférési pont létesítésének határideje

A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ,
- számhordozás esete,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

Mérés: A létesítési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik.

2., Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje

A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

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.

Kizárt esetek:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

Mérés: A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások alapján történik.

3., Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének, az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Díjreklamációnak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

Mérés: A díjreklamációk kivizsgálási és elintézési idejének meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartás alapján történik.

4., Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása

Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

Mérés: A rendelkezésre állás meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a központ számlálók alapján történik.

5., A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya

Definíció: a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban.

$$\frac{\text{120 másodpercen belül megválaszolt hívás}}{\text{összes megválaszolt hívás}} \times 100$$

Mérési módszer: a telefonos ügyfélszolgálati alközpont által mért valós forgalmi adatok alapján.

6., Sikertelen hívások aránya

Mérés: A sikertelen hívások arányának meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a központ számlálók alapján, a valós forgalmi adatok felhasználásával történik.

7., Hívás felépítési idő

Mérés: A hívás felépítési idő meghatározása a szolgáltató által végzett teszhívások alapján történik a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési idejére vonatkozóan.

8., SMS kézbesítési sikeresség

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

9., MMS kézbesítési sikeresség

Mérés: a szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 10 percen belül sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya százalékban.