

Az NMHH hatályos rendelete szerinti követelmények és vállalt célértékek az internet szolgáltatások területén

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények:

Minőségi mutatók megnevezése	Szolgáltatás	Vállalt célértékek	Teljesített értékek 2023-ban
Az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020 (XII.21) NMHH Rendelet 8.§ (1) pontja szerint az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht.129§ (1) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerint későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdni.	minden internet szolgáltatás	15 nap	7 nap
A 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal.	Lakossági / Üzleti Netroller szolgáltatás; FiberPlus szolgáltatás	72 óra	6 óra
	Dataring bérelt vonal szolgáltatás	48 óra	5 óra
	Worldline nagyvállalati bérelt vonal szolgáltatás	8 óra	3 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával.	minden internet szolgáltatás	30 nap	5 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve.	Lakossági / Üzleti Netroller Szolgáltatás; FiberPlus szolgáltatás	98%	99 %
	Dataring bérelt vonal szolgáltatás	99,5%	99,5%
	Worldline nagyvállalati bérelt vonal szolgáltatás	99,5 %	99,5 %

<i>A 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.</i>	minden internet szolgáltatás	80%	90 %
<i>Késleltetés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésben.</i>	minden internet szolgáltatás	5	10
<i>Késleltetés-ingadozás: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont közötti mért értékeinek átlagos elérése.</i>	minden internet szolgáltatás	5	10
<i>Csomagvesztés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében – avizsgált összeköttetésben egy adott időn belül – a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa.</i>	minden internet szolgáltatás	0	0,2

Domain igénylés esetén a Szolgáltató a szerződés aláírásától számított 2 munkanapon belül megkezdi a regisztrációs folyamatot.

WEB tárterület, FTP tárterület igénylés esetén a Szolgáltató a szerződés aláírásától számított 5 munkanapon belül vállalja a beállítások elvégzését és az egyes szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói adatok átadását.

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek le/feltöltés [Mbit/s]	Teljesített értékek %-ban 2023-ban
Garantált le/feltöltési sebesség a 10,00 / 10,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 10 díjcsomaghoz	5,00 / 5,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 16,00 / 16,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 16 díjcsomaghoz	8,00 / 8,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 20,00 / 20,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 20 díjcsomaghoz	10,00 / 10,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 30,00 / 30,00 Mbit/s sávszélességű Lakossági Netroller 30 díjcsomaghoz	15,00 / 15,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 10,00 / 10,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 10 díjcsomaghoz	5,00 / 5,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 16,00 / 16,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 16 díjcsomaghoz	8,00 / 8,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 20,00 / 20,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 20 díjcsomaghoz	10,00 / 10,00	100

Garantált le/feltöltési sebesség a 30,00 / 30,00 Mbit/s sávszélességű Üzleti Netroller 30 díjcsomaghoz	15,00 / 15,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 30,00 / 30,00 Mbit/s sávszélességű Dataring 30 díjcsomaghoz	22,5 / 22,5	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 50,00 / 50,00 Mbit/s sávszélességű Dataring 50 díjcsomaghoz	37,5 / 37,5	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 70,00 / 70,00 Mbit/s sávszélességű Dataring 70 díjcsomaghoz	52,5 / 52,5	100
Garantált le/feltöltési sebesség a x,00 / x,00 Mbit/s sávszélességű Worldline x díjcsomaghoz	x,00 / x,00	99,5
Garantált le/feltöltési sebesség a 30,00 / 30,00 Mbit/s sávszélességű FiberPlus 30 díjcsomaghoz	15,00 / 15,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 50,00 / 50,00 Mbit/s sávszélességű FiberPlus 50 díjcsomaghoz	25,00 / 25,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 70,00 / 70,00 Mbit/s sávszélességű FiberPlus 70 díjcsomaghoz	35,00 / 35,00	100
Garantált le/feltöltési sebesség a 100,00 / 100,00 Mbit/s sávszélességű FiberPlus 100 díjcsomaghoz	50,00 / 50,00	100

- Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az Előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve 9. § (12) bekezdés b) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

- Amennyiben az Előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az Előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve (12) bekezdés c) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató köteles az adott szolgáltatás vonatkozásában a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebességre vonatkozóan hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékeket meghatározni.

Az értékek az egyedi megfelelőségi értékkel azonosak.