

**KábelMédia Távközlési  
Korlátolt Felelősségű Társaság**  
szolgáltató

**Általános Szerződési Feltételek**  
előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz

**3. sz. melléklet**  
**A szolgáltatások minőségi mutatói**  
**Ellátott területek listája**

Hatályba lépés: 2023.09.15.

Készült:2023.08.01.

## Tartalom

<b>Tartalom .....</b>	<b>2</b>
<b>3. sz. melléklet: A szolgáltatások minőségi mutatói .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei .....</b>	<b>3</b>
<b>a.) Hálózati szolgáltatás minőségi követelmények célértékei .....</b>	<b>3</b>
<b>b.) TV szolgáltatás minőségi követelmények célértékei.....</b>	<b>3</b>
<b>Az ügyfelek kiszolgálásának minőségi célértékei .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése .....</b>	<b>5</b>
<b>a.) Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók .....</b>	<b>5</b>
<b>b.) Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók.....</b>	<b>6</b>

### 3. sz. melléklet: A szolgáltatások minőségi mutatói

#### 1. Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

##### a.) Hálózati szolgáltatás minőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./Az első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként	98-os rendelkezésre állás
3./ Hibajavítási idő	72 óra
4./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80.00 %

##### b) TV szolgáltatás minőségi követelmények célértékei

##### Az ügyfelek kiszolgálásának minőségi célértékei

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	A mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	≤ 30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	A mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	≤ 72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	A díjreklamációnak a Szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja. ( csak forgalom mérésen alapuló számlázás ill. letöltési korlátozás esetén értelemezett mutató)	≤ 30 nap

Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya, százalékban	A mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	$\geq 97\%$
Ügyintéző bejelentkezése	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, százalékban	A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától- kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam az alapadatokat a Szolgáltató Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatja.	$\geq 60\%$

## 2. Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

### a.) Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók

1./ Az első csatlakozás létesítési ideje: az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatásrendelkezésre bocsátása között eltelt időnek ( kivéve a visszavont megrendelések) az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

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. 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. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- 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.

2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként: a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma.

Hiba: a szolgáltatás igénybe nem vehetősége vagy csökkent minőségi állapota, amelyről az előfizető bejelentést tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés vagy saját hálózatának hibája,

3./ Hibajavítási idő: a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

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. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés vagy saját hálózatának 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,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: IVR ) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

## **b.) Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók**

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén:

1. Maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.

2. Rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll;

A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

3. Minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

A mutatók vonatkozásában:

A sebesség mérést az ide vonatkozó szabvány szerint az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató szervere között, a szolgáltató hálózatán belül kell elvégezni.

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

### **3. Ellátott területek:**

- Kocs