

Szolgáltatás minőségi mutatók

2025.teljesített és 2026. vállalt

Adertis Kft.

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Nyilvánosan elérhető Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

2025. év

| | | | | |
|--------------------------|---|------------------------------------|----------|-------------|
| <i>hívás minősége</i> | <i>beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.</i> | <i>szolgáltató mérései alapján</i> | <i>%</i> | <i>90</i> |
| teljesített érték | | | % | 93,5 |

2026-ra vállalt érték

A vállalt célérték a hívás minőségére 90%

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése (tájékoztató adatok)

(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

| Megnevezés | Minőségi célérték meghatározása | Mérési módszer | mérték-egység | célérték/ mérték |
|--|---|---|---------------|---------------------|
| <i>első csatlakozás létesítési ideje</i> | <i>amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;</i> | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján | nap | 15/n.a. |
| <i>hibajavítási idő</i> | <i>amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;</i> | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján | óra | 56/n.a. |
| ügyfélszolgálat bejelentkezése | a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható) | Kezelő, hibafeltevő válaszideje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, híváskereső 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 | % | 90/92 |
| <i>a hibaarány hozzáférési vonalanként</i> | <i>a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i> | szolgáltató nyilvántartása alapján | db | 15/n.a. |

| | | | | |
|---|--|---|----|---------------------|
| - sikeres hívások aránya - sikertelen hívások aránya | A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikeres vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-zal. Sikertelennek minősül az a híváskísérelt, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad. | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján | % | ≥97,3; <2,7/n.a. |
| hívás felépítési idő | A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc] Mért jellemzők A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszeljlesztését. A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzés-rendszerben alkalmazott módon kell meghatározni. | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján Minőségi mutató származtatása Az adatgyűjtési időszakban végzett tesztívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. | mp | 12/n.a. |
| Sikeres SMS továbbítás aránya | A hálózaton indított összes SMS üzenetek a fogadó félhez való megérkezésének aránya | A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján | % | 90/n.a. |
| számlahelyességi panaszok | <i>azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett;</i> | a számlázási rendszer alapján | % | 1/n.a. |
| hívásfelépítési hiba valószínűsége | | szolgáltató mérései alapján | % | 1/n.a. |
| megszakadt hívások aránya | <i>a bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötte után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.</i> | szolgáltató mérései alapján | % | 1/n.a.. |

A szolgáltató jelenleg nem méri ezen adatokat.