

**EMSZI KFT. Általános szolgáltatás minőségi adatok 2009 (229./2008. (IX.12.)rend.sz.)**

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás **ÁSZF**

megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység hivatkozás

\* 30 \* 5

nap \* 7

\* \* nap \*

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás

megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység **ÁSZF**

hivatkozás

\* 120 \* 5

óra \* 5

\* \* óra \*

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás

megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység **ÁSZF**

hivatkozás

\* \* nap \*

\* \* nap \*

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás

megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység **ÁSZF**

hivatkozás

\* 95 \* 96.3

% \* 8

\* \* % \*

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás

megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység **ÁSZF**

hivatkozás

\* 100 \* 98

% \* 14

\* \* % \*

Sikertelen hívások aránya (2a)

Megnevezés vagy alábontás

megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység **ÁSZF**

hivatkozás

\* \* % \*

\* \* % \*

Hívás felépítési idő (2b)

Megnevezés vagy alábontás

megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység **ÁSZF**

hivatkozás

\* \* mp \*

\* \* mp \*

Sikertelen hívások aránya (3a)

Megnevezés vagy alábontás

megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység **ÁSZF**

hivatkozás

\* \* % \*

\* \* % \*

Hívás felépítési idő (3b)

Megnevezés vagy alábontás

megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység **ÁSZF**

hivatkozás

\* \* mp \*

**\* \* mp \***

**Sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya (3c)**

**Megnevezés vagy alábontás**

**megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység ÁSZF  
hivatkozás**

**\* \* % \***

**\* \* % \***

**Sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya (3d)**

**Megnevezés vagy alábontás**

**megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység ÁSZF  
hivatkozás**

**\* \* % \***

**\* \* % \***

**Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)**

**Megnevezés vagy alábontás**

**megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység ÁSZF  
hivatkozás**

**Letöltési sebesség \* 64 \* 64**

**kbit/s \* 8**

**Feltöltési sebesség \* 32 \* 32**

**kbit/s \* 8**

**Letöltési sebesség \* \* kbit/s \***

**Feltöltési sebesség \* \* kbit/s \***

**Valamennyi csatorna vivőszintje (5a)**

**Megnevezés vagy alábontás**

**megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység ÁSZF  
hivatkozás**

**\* \* dBuV \***

**\* \* dBuV \***

**Szomszédos csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség (5b)**

**Megnevezés vagy alábontás**

**megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység ÁSZF  
hivatkozás**

**\* \* dB \***

**\* \* dB \***

**Vivő/zaj viszony (5c)**

**Megnevezés vagy alábontás**

**megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység ÁSZF  
hivatkozás**

**\* \* dB \***

**\* \* dB \***

**DVB-T, DVB-S esetén:**

**Vivő/zaj viszony (6a)**

**Megnevezés vagy alábontás**

**megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység ÁSZF  
hivatkozás**

**\* \* dB \***

**\* \* dB \***

**Bithibaarány (6b)**

**Megnevezés vagy alábontás**

**megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység ÁSZF  
hivatkozás**

**\* \* arány \***

**\* \* arány \***

**Modulációs hibaarány (6c)**

**Megnevezés vagy alábontás**

**megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység ÁSZF**

hivatkozás

\* \* arány \*

\* \* arány \*

DVB-C (6.2):

Modulációs hibaarány

Megnevezés vagy alábontás

megnevezése Célérték Teljesítési érték Mértékegység ÁSZF

hivatkozás

\* \* arány \*

\* \* arány \*

Szolgáltatás minőségi mutató Mértékegység

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a) \* 11 nap

Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b) \* 129  
darab/1000

ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)

\* 27

102

darab/1000

ebből: jogos (2ba)

\* 11

16

darab/1000

ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)

\*

129

darab/1000

ebből: jogos (2bb)

\*

0

darab/1000

ebből: ügyintézással szembeni panaszok száma (2bc)

\* 2

127

darab/1000

Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c) \* 8 óra

Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves  
átlagban (2d)

\* nap

Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)

\*

megfelelési

nyilatkozat