

A Vodafone Magyarország zrt. a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelete 3.§.(4) bekezdésében meghatározott kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget.

A Vodafone Magyarország zrt. földfelszíni mobil rádiótelefon, illetve vezeték nélküli internet szolgáltatásának a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendeletének való megfelelését az Informatikai és Hírközlési Miniszter által kijelölt tanúsító szervezet – MATRIX Kft. is hitelesítette. A MATRIX Kft. témafelelős tanúsítói a lefolytatott vizsgálat alapján megállapították, hogy a Vodafone Magyarország zrt. mobil rádiótelefon és vezeték nélküli internet szolgáltatásai 2018-ban is megfelelnek a fent hivatkozott rendelet, mint normatív dokumentumban foglalt követelményeinek.

## ***Valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében használt, azonos célértékű mutatók***

### **1. ÚJ HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSI IDŐ ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK IDEJE**

#### **A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 15 nap**

**Követelmény meghatározása:** A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítések ideje és Szolgáltatás megkezdésének ideje (HLI): Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz.

A követelmény Előre Fizető Előfizetői jogviszony esetében nem értelmezhető, mivel Előre Fizető Előfizetők esetében a jogviszony létesítését követően az Előfizetői (SIM) Kártyáról kezdeményezett első hívástól kezdődik meg a Szolgáltatási Időszak.

Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában vállalt határideje. [megkezdett naptári nap]

#### **Kizárt esetek:**

- Visszavont megrendelések;
- Szünetmentes szolgáltató váltás;
- Azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia;
- Ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre;
- Azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.
- A Szolgáltató műszaki okok miatt a szolgáltatás létesítésére nem képes;
- A leadott megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas.

**Teljesítési érték mobil rádiótelefon szolgáltatás tekintetében: 1 óra**

**Teljesítési érték vezeték nélküli internet szolgáltatás tekintetében: 1 óra**

## **2. HIBABEJELENTÉS ALAPJÁN LEFOLYTATOTT HIBAEELHÁRÍTÁS HATÁRIDEJE**

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 72 óra**

**Követelmény meghatározása:** A hibabejelentés alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesítendő határideje. (MHI) [megkezdett óra]

**Hibabejelentés:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

**Kizárt esetek:**

- Végberendezés hibája;
- Az Előfizető kéri a kivizsgálás vagy kijavítás elhalasztását;
- Nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátotként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások.

**Teljesítési érték mobil rádiótelefon szolgáltatás tekintetében: 49 óra**

**Teljesítési érték vezeték nélküli internet szolgáltatás tekintetében: 46 óra**

## **3. TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐ 60 MÁSODPERCEN BELÜLI ÉLŐHANGOS BEJELENTKEZÉSÉNEK ARÁNYA**

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 60%**

**Követelmény meghatározása:** a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi kiválasztását követően, az összes bejelentkezéshez viszonyítva. [százalék]

**Kizárt esetek:**

- A segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés;
- Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató hívásbesoroló rendszere, nyilvántartása.

**Teljesítési érték: 75 %**

## ***Mobil rádiótelefon szolgáltatás tekintetében használt mutatók***

### **1. BEJELENTETT DÍJREKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI HATÁRIDEJE**

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 45 nap**

**Követelmény meghatározása:** Számlapanaszok nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja és nem minősül hibabejelentésnek.

A mutató csak forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesítendő határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

**Teljesítési érték: 27 nap**

### **2. A SZOLGÁLTATÁS ÉVES SZINTŰ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA**

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 99,25%**

**Követelmény meghatározása:**

AUT

Rendelkezésre állás = ----- x 100 %

AUT + ADT

Ahol

ADT a teljes kiesési idő (az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)

AUT A működési idő (az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő)

AUT + ADT a teljes megfigyelési idő.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

**Teljesítési érték: 99,91%**

### **3. A SIKERES HÍVÁSOK ARÁNYA**

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 98,5%**

**Követelmény meghatározása:** A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (SHA) [%]

A Szolgáltató által éves szinten megadott minőségi mutató. A Szolgáltató az összes hálózati forgalmat veszi alapul a mutató megadásánál, egy kiválasztott hónap forgalma alapján.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

**Teljesítési érték: 99,85%**

### **4. A HÍVÁS FELÉPÍTÉSI IDEJE**

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 6 másodperc**

**Követelmény meghatározása:** A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. A minőségi mutató meghatározása során az adatgyűjtési időszakban a leggyorsabban felépülő

95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje került kiindulási alapként meghatározásra. (HFI) [megkezdett másodperc]

**Az alapadatok forrása:** A tesztberendezések által rögzített adatok.

**Teljesítési érték: 5,04 másodperc**

## 5. A SIKERES SMS-TOVÁBBÍTÁS ARÁNYA

**Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 90%**

**Követelmény meghatározása:** A Szolgáltató SMS központjáig eljutott, és onnan sikeresen továbbított SMS-ek aránya az SMS központba eljutott összes SMS-hez képest. [%]

**Az alapadatok forrása:** A tesztberendezések által rögzített adatok.

**Teljesítési érték: 99,82%**

## *Vezeték nélküli internet szolgáltatás tekintetében használt mutatók*

### 1. BEJELENTETT DÍJREKLAMÁCIÓ KIVIZSGÁLÁSI ÉS ELINTÉZÉSI HATÁRIDEJE

**A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 45 nap**

**Követelmény meghatározása:** Számlapanaszok nevezünk az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja és nem minősül hibabejelentésnek.

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesítendő határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

Kizárt esetek:

- - A számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel);
- - A számla kiállításával;
- - A hibabejelentés.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

**Teljesítési érték: 26 nap**

### 2. A SZOLGÁLTATÁS ÉVES SZINTŰ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

**A Követelményre a Szolgáltató által megadott célérték: 99,25%**

**Követelmény meghatározása:**

AUT

Rendelkezésre állás = ----- x 100 %

AUT + ADT

Ahol

ADT a teljes kiesési idő (az alapszolgáltatás megszűnése és annak visszaállítása között eltelt idő)

AUT A működési idő (az alapszolgáltatás elindítása és annak megszűnése között eltelt idő)

AUT + ADT a teljes megfigyelési idő.

**Az alapadatok forrása:** A Szolgáltató támogató rendszere, a központi számlálók.

**Teljesítési érték: 99,92%**

### 3. AZ ÁTLAGOSAN ELÉRHETŐ LE- ÉS FELTÖLTÉSI SEBESSÉG

A minőségi mutatóra a Szolgáltató által megadott célérték:

Lefedettségi terület	Átlagosan elérhető	
	letöltési sebesség* (Mbit/s)	feltöltési sebesség* (Mbit/s)
GPRS/EDGE	0,15	0,07
3G	0,3	0,3
3G/HSDPA/HSUPA	2	1

**Minőségi mutató meghatározása:** Minőségi mutató meghatározása: Az a le-, illetve feltöltési sebesség, amely az Előfizetők részéről az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában átlagosan elérhető.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A méréseket az ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 dokumentumban foglaltak szerint végzi a Szolgáltató.

#### Teljesítési értékek:

Lefedettségi terület	Átlagosan elérhető	
	letöltési sebesség* (Mbit/s)	feltöltési sebesség* (Mbit/s)
GPRS	0,05	0,03
EDGE	0,19	0,10
3G	0,35	0,30
3G/HSDPA/HSUPA	10,2	2,4