

229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet

az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről

A Kormány az Alkotmány 35. §-a (1) bekezdésének *b*) pontjában foglalt feladatkörében eljárva, valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 182. §-a (2) bekezdésének *g*) pontjában kapott felhatalmazás alapján a következőket rendeli el:

1. § (1) A rendelet hatálya kiterjed

a) az elektronikus hírközlési szolgáltatókra (a továbbiakban: szolgáltatók),

b) a Nemzeti Hírközlési Hatóságra (a továbbiakban: hatóság).

(2) E rendelet szabályait kizárólag az előfizetői szerződések alapján nyújtott szolgáltatásokra kell alkalmazni.

(3) A rendelet hatálya nem terjed ki az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 127. §-ának (4) bekezdése alkalmazásával kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokra.

2. § E rendelet alkalmazásában:

a) *szolgáltatásminőség*: a szolgáltatási képességek objektívan mérhető minőségi mutatókkal jellemezhető azon együttes hatása, amely a szolgáltatás felhasználójának elégedettségi fokát jellemzően meghatározza;

b) *szolgáltatásminőségi követelmények*: a szolgáltatásminőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (a továbbiakban: ÁSZF) vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és a számlázási rendszerre e rendeletben előírt követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy bármelyikének nem teljesítése esetén alulteljesítettnek minősül (az egyetemes szolgáltatás minőségi követelményeire a külön jogszabályban foglalt előírások is vonatkoznak);

c) *megfelelőség igazolás*: a megfelelés ellenőrzésére vonatkozó eljárás alapján kiállított, a 6. § (1) bekezdése szerinti dokumentum, amely hitelt érdemlően igazolja, hogy a szolgáltatás minősége megfelel a szolgáltatásminőségi követelményeknek;

d) *számlázási rendszer*: a szolgáltatás igénybevétele, a szolgáltató teljesítésének ellenértékét meghatározó, a számlakészítéshez szükséges alapadatokat tartalmazó, feldolgozó, adatokat előállító, számlákat generáló rendszerek, folyamatok összessége;

e) *forgalom mérésen alapuló számlázási rendszer*: minden olyan számlázási rendszer, ahol az előfizetők díjfizetése részben, vagy egészben, illetve ahol egy forgalmi keret felhasználásának mértéke az idő, az átvitt adatmennyiség, vagy a hívások, adatközlések darabszámától függ.

3. § (1) A szolgáltató az *1. mellékletben* meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények számszerű célértékeit köteles az ÁSZF-jében meghatározni.

(2) A szolgáltató az (1) és a (3) bekezdés szerinti célértékeket, valamint a *2. mellékletben* meghatározott adatokat köteles az ügyfélszolgálatán a felhasználók számára könnyen elérhető helyen és módon, valamint internetes honlapján közzétenni.

(3) A szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó, az e rendeletben nem szabályozott szolgáltatásminőségi követelményeket a szolgáltató köteles az ÁSZF-jében meghatározni.

(4) A (3) bekezdés szerinti szolgáltatásminőségi követelményeket a szolgáltató a vonatkozó rendszerspecifikációs szabványra, vagy ajánlásra való hivatkozással is meghatározhatja. Amennyiben a szolgáltató műszaki rendszere - annak elemeit, azok egymással, és a környezetükkel való kapcsolatait is beleértve - megfelel az adott rendszerre kidolgozott, arra vonatkoztatható műszaki szabványoknak, vagy ajánlásoknak - az ellenkező bizonyításáig - vélelmezni kell, hogy a nyújtott szolgáltatás megfelel a (3) bekezdés szerinti szolgáltatásminőségi követelményeknek.

(5) A hatóság a szolgáltatás minőségére vonatkozó érvényes nemzeti, európai és nemzetközi - különösen ETSI és ITU-T - szabványok, ajánlások listáját közzéteszi.

4. § (1) A szolgáltató minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést köteles megtenni annak érdekében, hogy szolgáltatása megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek.

(2) A szolgáltató az e rendeletben meghatározott és az ezen felül, az ÁSZF-jében vállalt szolgáltatásminőségi célértékek vonatkozásában köteles éves szintű ütemezésnek megfelelően ellenőrzést folytatni, melyet a megfelelőségi nyilatkozatot kiállító szolgáltatónak a 7. § (2) bekezdése szerint kell dokumentálnia.

(3) A szolgáltatónak a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkednie kell, ha az ellenőrzés megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg valamely szolgáltatásminőségi követelménynek. Az intézkedést követően a korábban nem teljesített szolgáltatásminőségi követelmény teljesítésének ellenőrzését meg kell ismételnie.

(4) A szolgáltatásminőség megfelelőségének ellenőrzését követő 15 napon belül a szolgáltató köteles ügyfélszolgálatán a felhasználók számára könnyen elérhető helyen és módon, valamint internetes honlapján közzétenni annak eredményét az ÁSZF-jében meghatározott célértékek teljesítésének számszerű adataival, továbbá a 2. mellékletben megjelölt adatokkal. A nem teljesülő célértékeket mutató mérés esetén - az esetleg szükséges javításokat követően - a követelmények teljesülését bemutató mérés eredményét a szolgáltató köteles újra közzétenni.

5. § A szolgáltató, ha az előző naptári év december 31-én már legalább féléves időtartamban ténylegesen nyújtja szolgáltatását, akkor köteles január 31-éig benyújtani a hatósághoz szolgáltatásonként:

- a) az előző naptári évre vonatkozó megfelelőség igazolást;
- b) az előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések számát;
- c) az előző naptári évben megszüntetett előfizetések számát;
- d) az ÁSZF-jében meghatározott minőségi mutatók vállalt célértékeit, valamint azoknak az előző évre vonatkozó teljesítési adatait, továbbá a 2. mellékletben meghatározott adatokat;
- e) a 7. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti tárgyévvel szembeni vizsgálati tervet.

6. § (1) E rendelet alkalmazásában megfelelőség igazolásnak minősül:

- a) a szolgáltató által kiadott megfelelőségi nyilatkozat, vagy
- b) az ISO szabványoknak megfelelően tanúsított minőségirányítási rendszerrel rendelkező szolgáltató által kiállított, e rendelet szerinti szolgáltatásminőségi követelményeknek történő megfelelőségre vonatkozó nyilatkozat és érvényes tanúsítvány, illetőleg tanúsítás, felülvizsgálati jelentés, vagy
- c) az elektronikus hírközlésért felelős miniszter által kijelölt tanúsító szervezet által kiállított, érvényes megfelelőség tanúsítvány, illetőleg tanúsítás felülvizsgálati jelentés.

(2) A megfelelőségi nyilatkozat minimális tartalmi elemeit a 3. melléklet határozza meg.

(3) A hatóság, a szolgáltató által az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékeket, valamint az 5. § szerint benyújtott igazolásokat, adatokat piacfelügyeleti tevékenysége során felhasználja, valamint összehasonlító adatokat tesz közzé az Eht. 144. §-ának (6) bekezdése szerint.

(4) A hatóság a szolgáltatók számára az 5. § b)-d) pontja szerinti adatok benyújtására elektronikus adatlapot vagy internetes adatbeviteli lehetőséget rendszeresít, amelyet a kötelezettség teljesítésére meghatározott határidő kezdete előtt legalább 1 hónappal köteles internetes honlapján közzétenni.

7. § (1) A 6. § (1) bekezdésének a) és b) pontja szerinti esetekben a szolgáltatónak minden megfelelőségi nyilatkozathoz műszaki dokumentációt kell kidolgoznia, és annak valamennyi dokumentumát a 3. melléklet szerinti azonosító adatokkal kell ellátnia.

(2) Az (1) bekezdés szerinti műszaki dokumentációnak magában kell foglalnia különösen:

- a) a szolgáltatás megnevezését, a szolgáltatásminőségi követelmények leírását, értelmezését és ellenőrzésének módszerét;
- b) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a számlázási rendszernek az e rendelet 8. és 9. §-aiban foglaltak szerinti leírását;
- c) a szolgáltatásminőségi célértékeket, e célértékek értelmezését és teljesítésük ellenőrzésének vizsgálati módszerét;
- d) a vizsgálati tervet, amely a szolgáltató által meghatározott ütemezés szerint ellenőrzött szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozóan legalább a tárgyi időszakra vonatkozó ellenőrzések számát, ütemezését, a vizsgálat helyét és - mérés esetén - a vizsgálatonkénti mérések számát tartalmazza;
- e) a felhasznált forrásadatokat, a forrásadatok azonosítását és azt, hogy milyen formában állnak rendelkezésre, milyen módon képződnek;

f) a vizsgálati, mérési jegyzőkönyveket - amelyek összeállítása során elsődlegesen az MSZ EN ISO/IEC 17025 szabvány formai követelményei az irányadóak - a mérési adatokat, azok kiértékelését, a származtatott eredményeket és azok származtatásának módját;

g) a 4. § (3) bekezdése szerinti esetben a tett intézkedésről és a megismételt ellenőrzés eredményéről - az f) pont szerinti követelmények alapján - készült jegyzőkönyvet;

h) a szolgáltató által - a belső ellenőrzéssel összefüggésben - közzétett, a szolgáltatás minőségének megfelelőségével kapcsolatos adatokat, tájékoztatókat, közleményeket.

(3) A szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti műszaki dokumentációt a megfelelőség igazolás kiadásától számított öt évig a hatóság számára rendelkezésre bocsátható módon, ellenőrzés céljából meg kell őriznie.

(4) A műszaki dokumentációban bekövetkezett változásokat dokumentálni kell.

8. § (1) Forgalmmérezen alapuló számlázás esetén ellenőrzési rendszert kell működtetni. A számlázási rendszerbe épített ellenőrzési folyamatnak biztosítani kell a forgalom pontos mérését, az összeköttetés díjának hibátlan kiszámítását, és meg kell akadályoznia a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatához, a nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, valamint a számlázó rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést. Ennek érdekében:

a) rögzíteni kell a számlázási rendszer nem megfelelő működése esetén teendő intézkedések körét;

b) biztosítani kell az intézkedések végrehajtását;

c) nyilvántartást kell vezetni az ilyen eseményekről és a tett intézkedésekről.

(2) E rendelet követelményrendszere alapján:

a) a forgalmi adatgyűjtés (mérés) akkor pontos, ha az adott összeköttetésre vonatkozóan a szolgáltatás igénybevétele során mért és a számlázáshoz eltárolt érték az ugyanarra az összeköttetésre vonatkozó ellenőrző mérés alapján a (4) bekezdés a)-d) pontjaiban meghatározott pontossági kritériumon belül van,

b) az összeköttetés díja akkor van hibátlanul kiszámolva, ha az előfizető felé kiszámlázott díj, az adott összeköttetésen mért forgalom mellett nem tér el az ÁSZF-ben közzétett tarifa alapján számítható értéktől.

(3) Az ellenőrző mérésre használt eszköz pontosságának legalább egy nagyságrenddel meg kell haladnia a (4) bekezdés a)-d) pontjaiban előírt értékeket.

(4) Az adatgyűjtéshez használt eszközöknek és módszereknek az alább részletezett feltételek mellett a számlázási időszakokra vonatkozóan biztosítaniuk kell az alábbiakban meghatározott pontossági értékeket:

a) időmérésen alapuló szolgáltatás forgalmméreését olyan pontossággal kell végezni, hogy a tényleges kapcsolati idő és a mért szolgáltatási idő közötti eltérés vezetékes csatlakozás esetén egy másodpercet, rádiós csatlakozás esetén két másodpercet ne haladjon meg;

b) forgalmméreést egyéb esetekben olyan pontossággal kell végezni, hogy egy adott összeköttetésben a számlázott forgalom és az ellenőrző mérés által kimutatott forgalom között az eltérés ne haladjon meg a számlázási rendszerben alkalmazott számlázási egység 1/2-ét;

c) a b) pont szerinti esetben, ha a forgalmmérezen alapuló számlázási rendszerben alkalmazott számlázási egység darabszám, akkor egy adott összeköttetésben a számlázott forgalom nem haladhatja meg az ellenőrző mérés által kimutatott forgalmat;

d) az összeköttetés kezdési és befejezési időpontját, valamint a napszakváltást a közép-európai zónaidőhöz képest két másodperc pontossággal kell mérni;

e) a pontatlanul mért forgalmú összeköttetések száma nem lehet nagyobb, mint a szolgáltató által a tárgyidőszakban azonos módon mért forgalmú összeköttetések számának egy tízezrede;

f) az összes pontatlanul mért forgalmú összeköttetés számlázási hibaösszege a tárgyidőszakra vonatkozóan nem haladhatja meg a szolgáltató által azonos módon mért forgalmú összeköttetésekre kiszámlázott kapcsolási és forgalmi díjak összegének az egy ötvenvezred részét;

g) forgalmméreési adat csak a szolgáltatás igénybevétele esetén keletkezhet, az adatállomány nem lehet utólag szerkeszthető;

h) biztosítani kell, hogy a forgalmméreési adatok a feldolgozó rendszerhez történő továbbítás során ne sérülhessenek, és ne lehessen azokhoz jogosulatlanul hozzáférni, függetlenül attól, hogy a forgalmméreési adatok informatikai hálózaton vagy egyéb adathordozón kerülnek továbbításra;

i) tízezer mért forgalmú összeköttetésből legfeljebb egynek a díja lehet hibásan kiszámolt;

j) az összes hibásan kiszámolt díjú összeköttetés teljes számlázási összege nem haladhatja meg a szolgáltató által a tárgyidőszakban kiszámlázott kapcsolási és forgalmi díjak összegének az egy húszszázad részét;

k) ötvenezer mért forgalmú összeköttetésből legfeljebb egy eredményezhet túlszámlázást.

(5) A (4) bekezdés *d)* pontjában alkalmazott viszonyítási időalap műszaki megvalósítását dokumentálni kell.

(6) A számlázási rendszer és a hálózat védeltségére vonatkozó követelmények:

a) a feldolgozó helyiségekbe való belépést nyilvántartani és ellenőrizni kell elektronikus beléptetéssel vagy a személyzet által vezetett belépési napló vezetésével;

b) egyéb adminisztratív intézkedésekkel a feldolgozás bemenő adataihoz, a feldolgozó folyamathoz és a keletkezett adatokhoz a hozzáférés biztonságát és a hozzáférések nyilvántartását biztosítani kell;

c) az elektronikus hírközlő hálózat akkor minősül védettnek, ha a szolgáltató fizikai és adminisztratív intézkedésekkel biztosítja, hogy az elektronikus hírközlő hálózathoz, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, vagy az előfizető által közölt információhoz jogosulatlanok számára a hozzáférés csak különösen nehéz feltételekkel - így különösen látható rongálással járó, vagy más feltűnő módon, vagy tiltott eszközök, módszerek igénybevételével lehetséges;

d) a helyhez kötött telefonhálózat - az ellenkező bizonyításáig - a jogosulatlan hozzáférés ellen védettnek tekinthető, ha a hálózat kiépítése megfelel az MSZ 17128-1-3:1997 szabványsorozat előírásainak;

e) a rádiótávközlő hálózat az ellenkező bizonyításig a jogosulatlan hozzáférés ellen védettnek tekinthető, ha a hálózathoz vagy a szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítását a rendszer - a segélykérő összeköttetések kivételével - minden alkalommal a hozzáférést kérő rádióberendezés, valamint az előfizető azonosításától teszi függővé (a rádióberendezés IMSI vagy IMEI azonosítója, illetőleg az előfizető SIM kártyája és PIN kódja vagy hasonló biztonságot nyújtó más azonosítási módszerek útján).

9. § (1) A helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon szolgáltatás forgalommérésen alapuló számlázási rendszerének a 8. § követelményein felül meg kell felelniük a számlázási időszakokra vonatkozóan az alábbi követelményeknek:

a) az ellenőrző rendszer által, pozitív eltéréssel mért idejű összeköttetések száma nem lehet nagyobb, az összes mért összeköttetés egy ötvenezer részénél;

b) az *a)* pont szerint pontatlan idejűnek mért összeköttetések teljes számlázási összege nem haladhatja meg a szolgáltató által azonos módon mért összeköttetésekre kiszámlázott kapcsolási és forgalmi díjak összegének az egy százszázad részét.

(2) A vizsgált időszakban a szolgáltató által vállalt, az előfizetők által kért számlázási név- és címváltozásokból eredő, a számlavezetési rendszerben történő átvezetési határidőn túli átvezetések aránya nem haladhatja meg az egytized százalékot.

(3) A 8. § (4) bekezdésének *a)-f)*, *i)-k)* pontjai, valamint a 9. § (1)-(2) bekezdései esetében az ellenőrzések igazolása történhet legalább egy hónapra vonatkozó - egy számlázási időszakkal egybeeső - folyamatos méréssel, vagy kijelölt tanúsító szervezet által történő tanúsítással arra vonatkozóan, hogy a szolgáltató megfelelő számlázás ellenőrzési folyamatokat és ellenőrző méréseket alkalmaz.

10. § Az Eht. 138. §-ának (3) bekezdése szerinti nyilvántartásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

a) az Eht. 129. §-a (6) bekezdésének *b)* és *d)* pontjai, valamint a 157. §-a (2) bekezdésének *b)* pontja figyelembevételével az előfizető azonosításához szükséges adatokat;

b) a díjreklamáció tárgyát;

c) a díjreklamáció dátumát és időpontját;

d) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;

e) a kivizsgálás eredményét;

f) az előfizető értesítésének dátumát, időpontját és módját.

11. § (1) A szolgáltatás minőségével kapcsolatos kötelezettségek teljesítését a hatóság piacfelügyeleti tevékenysége keretében ellenőrzi.

(2) A hatóság ellenőrzése során a minőségirányítási rendszer tanúsítási dokumentációját a bizonyítási eljárásban figyelembe veheti, a szolgáltatás minőség megfelelését tanúsító dokumentációt köteles figyelembe venni.

12. § (1) Ez a rendelet - a (2) bekezdésben foglalt kivételekkel - a kihirdetését követő 5. napon lép hatályba.

(2) E rendelet 3. §-ának (1) és (2) bekezdése, az 1. melléklete 3. pontjának *c*) és *d*) alpontja, 4. pontjának *b*) alpontja, valamint 6. pontja a rendelet kihirdetését követő 90. napon lép hatályba.

(3) E rendelet hatálybalépésével egyidejűleg a frekvenciahasználati jogosultság megszerzését szolgáló árverés és pályázat szabályairól szóló 78/2006. (IV. 4.) Korm. rendelet

a) 21. §-ának (2) bekezdésében a „frekvenciahasználati jogosultság” szövegrész helyébe a „frekvenciahasználati jogosultság, digitális rádió- és televízió-műsorszóró hálózat, illetve -műsorszóró adó üzemeltetési jogosultság” szöveg,

b) 1. §-ának *a*) pontjában, 2. §-ának *d*) pontjában, 19. §-ának (6) és (7) bekezdésében, 21. §-ának (3) bekezdésében, 1. mellékletének *q*) pontjában, 2. mellékletének *o*) pontjában a „frekvenciahasználati jogosultság” szövegrész helyébe a „frekvenciahasználati jogosultságot” szöveg,

c) 3. §-a (3) bekezdésének bevezető szövegében a „használati jogosultság” szövegrész helyébe a „használati jogosultsága” szöveg lép.

(4) E rendelet hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti:

a) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet;

b) a távközlési tevékenységet végzőket terhelő adatszolgáltatási kötelezettségről, a Hírközlési Felügyelet által végzett adatkezelésről, és a Hírközlési Felügyelet által vezetett nyilvántartásokról szóló 22/2001. (XII. 22.) MeHVM rendelet;

c) az Internet szolgáltatás távbeszélő hálózaton keresztül történő elérésének áráról, valamint az Internet szolgáltatás távközlő hálózaton keresztül történő nyújtása esetén a távközlő szolgáltatás díjának azon hányadáról, melyet a távközlési szolgáltató átad az Internet szolgáltatónak szóló 30/2001. (XII. 23.) MeHVM rendelet;

d) az Internet szolgáltatás távbeszélő hálózaton keresztül történő elérésének áráról, valamint az Internet szolgáltatás távközlő hálózaton keresztül történő nyújtása esetén a távközlő szolgáltatás díjának azon hányadáról, melyet a távközlési szolgáltató átad az Internet szolgáltatónak szóló 30/2001. (XII. 23.) MeHVM rendelet, valamint a hálózati szolgáltatások költségszámítására vonatkozó szabályokról szóló 1/2002. (I. 11.) MeHVM rendelet módosításáról rendelkező 3/2003. (II. 7.) IHM rendelet;

e) a rádió és televízió műsorszórás legmagasabb díjairól szóló 2/2003. (II. 7.) IHM rendelet.

(5) E rendelet hatálybalépését követő napon hatályát veszti a (3)-(5) bekezdés.

(6) A jelen rendelet hatálybalépése napjáig kiadott - a szolgáltatás minőségére vonatkozó - tanúsítványok érvényességét a 12. § (4) bekezdésének *a*) pontja nem érinti, azonban a 2008. október 1-je után kezdeményezett tanúsítási eljárások során e rendeletnek való megfelelést kell igazolni.

13. § Ez a rendelet az egyetemes szolgáltatásról és az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló, 2002. március 7-i 2002/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 22. cikk rendelkezéseinek való megfelelést szolgálja.

1. melléklet a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelethez

1. Valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozóan alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

a) szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);

b) a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában;

c) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban, összhangban az Eht. 138. §-ának (3) bekezdésével;

d) szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban;

e) a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)

2. Helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

a) sikertelen hívások aránya százalékban;

b) hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (Kéttizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)

3. Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

a) sikertelen hívások aránya százalékban;

b) hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható);

c) a szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 60 másodpercen belül sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya százalékban;

d) a szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 10 percen belül sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya százalékban.

4. Internet szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmény:

a) hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál;

b) az a) pont szerinti értékeket az adott díjcsomagnál, a sávszélesség megadása mellett, minden esetben (ÁSZF, hirdetés, egyéb) fel kell tüntetni.

5. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

a) valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB μ V];

b) a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB];

c) vivő/zaj viszonyának - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB].

6. Digitális televízió műsorterjesztési szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

6.1. DVB-T és DVB-S esetén

a) a vivő/zaj viszonyának az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB];

b) a bit hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke;

c) a modulációs hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke.

6.2. DVB-C esetén

a) modulációs hibaarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke.

2. melléklet a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelethez

A szolgáltatók a 4. § (4) bekezdése alapján az alábbi adatokat kötelesek közzétenni, valamint a hatóságnak megküldeni:

a) a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének teljesített időtartamát éves átlagban, az előfizetői szerződés létrejöttét követően megkezdett napban, egy napnál rövidebb határidő esetében órában;

b) a bejelentett előfizetői panaszok számát 1000 előfizetőre vetítve, ebből

ba) a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok számát; ebből a jogosnak elismert panaszok számát,

bb) forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk számát; ebből a jogosnak elismert díjreklamációk számát,

bc) ügyintézésrel szembeni panaszok számát;

c) a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok hibaelhárításának időtartamát éves átlagban, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 12. §-ának (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével órában;

d) forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének időtartamát éves átlagban, megkezdett napban;

e) a szolgáltatásminőség - e rendelet szerinti - megfelelés igazolásának módját.

3. melléklet a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelethez

A megfelelési nyilatkozatok minimális tartalmi elemei

Szolgáltató neve:

.....

..

Szolgáltató címe:

.....

..

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megnevezése és SZJ száma:

A szolgáltatás megnevezése

A szolgáltatás KSH szerinti

az ÁSZF szerint:

az NHH osztályozása
szerint:

SZJ száma:

.....

.....

A szolgáltató által alkalmazott szabványok, egyéb mértékadó előírások (pl. gyártói előírások, ITU-T ajánlások, ETSI útmutatók) felsorolása:

.....

.....

.....

.....

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének megfelelésére vonatkozó nyilatkozatot a következő dokumentumok támasztják alá:

1. Szolgáltatás megnevezése, a szolgáltatásminőségi követelmények leírása, értelmezése, az ellenőrzések módszere:

Dokumentum száma

Kelte

Címe

.....

.....

.....

2. A számlázási rendszer leírása forgalom mérésen alapuló számlázás esetén:

Dokumentum száma

Kelte

Címe

.....

.....

.....

3. A szolgáltatásminőségi célértékek, és az erre vonatkozó teljesítési értékek, belső vizsgálati módszer, felhasznált források azonosítása:

Dokumentum száma

Kelte

Címe

.....

.....

.....

4. Vizsgálati terv:

Dokumentum száma

Kelte

Címe

.....

.....

.....

5. Vizsgálati, mérési jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja:

Dokumentum száma

Kelte

Címe

.....

.....

.....

6. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések:

Dokumentum száma

Kelte

Címe

.....

.....

.....

7. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatók, közzétételek, hatályos ÁSZF:

Dokumentum száma

Kelte

Címe

.....

.....

.....

8. Egyéb dokumentumok (itt adható meg az ISO minőségirányítási rendszer tanúsítás dokumentuma is):

Dokumentum száma

Kelte

Címe

.....
Kiadás helye, kelte:

.....
Cégszerű aláírás
