



NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

Dömötörné dr. Ács Katalin,  
főigazgató-helyettes  
Takács Péter,  
hírközlési fogyasztói jogok képviselője  
Somodi Attila,  
központi piacfelügyeleti osztályvezető

## Az elektronikus hírközlési szolgáltatások minőségi jellemzői

Sajtótájékoztató  
2008. szeptember 25.



NEMZETI  
HÍRKÖZLÉSI  
HATÓSÁG

# Az úgynevezett 345-ös kormányrendeletet felváltó 229-es Főbb változások

## FŐBB VÁLTOZÁSOK

- **Egyszerűbb adatszolgáltatás**
  - évi kettő helyett egy, kevesebb adatközlés
- **A garantált le- és feltöltési sebesség kötelező feltüntetése a kínált sáv szélesség mellett**
- **SMS, MMS**
  - SMS: saját hálózatban, 60 mp-en belül sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya
  - MMS: saját hálózatban, 10 percen belül sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya
- **Digitális műsorterjesztés**
  - DVB- T, -S és -C

# Garantált le- és feltöltési sebesség

## Közzétételi kötelezettség

- **Sávszélesség**
  - az adott előfizető számára elérhető elméleti maximális sebesség
- **A garantált le- és feltöltési sebesség**
  - a ténylegesen megvalósult sebesség
- **2008. december 11-től a garantált le- és feltöltési sebességet az ÁSzF-ben és a hirdetésekben minden esetben fel kell tüntetni a sávszélesség mellett**



NEMZETI  
HÍRKÖZLÉSI  
HATÓSÁG

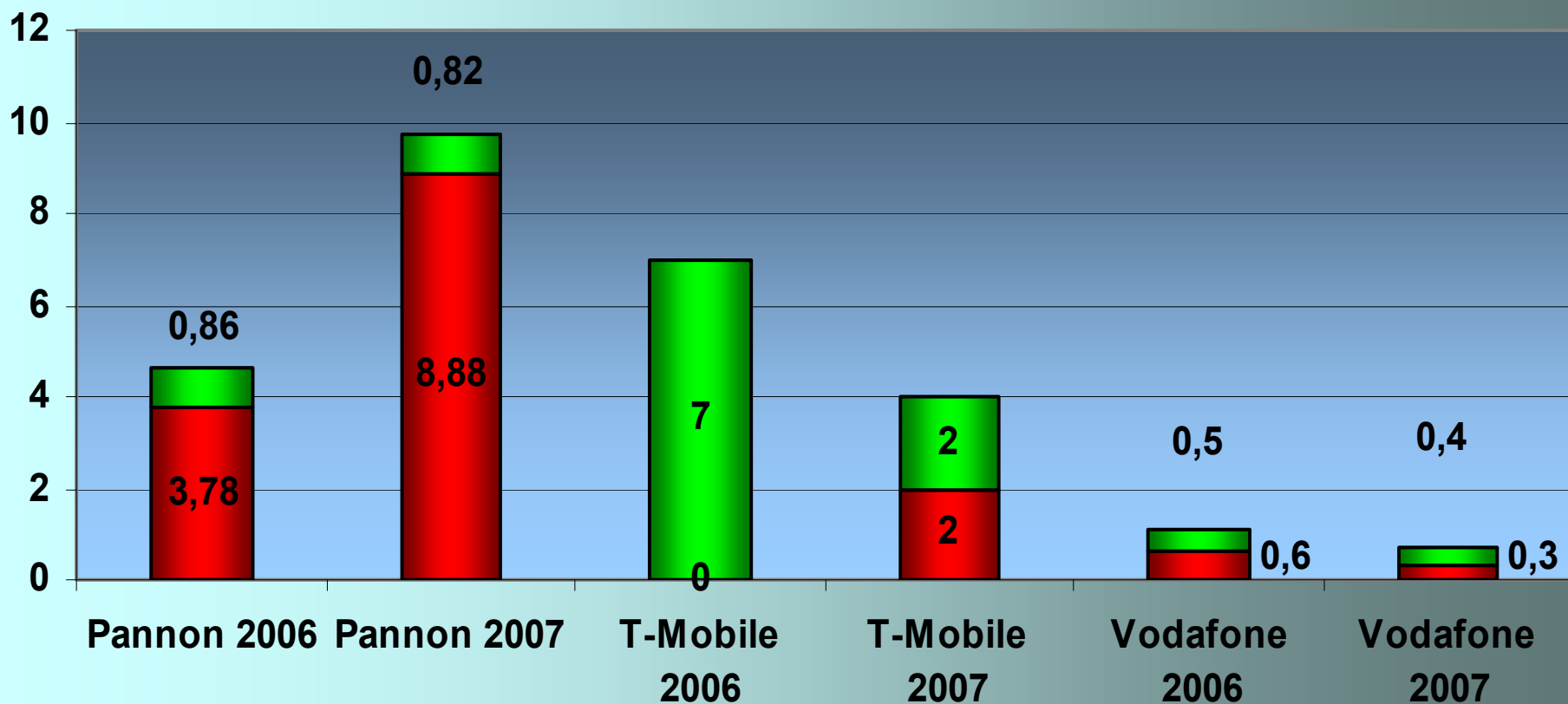
# Sávszélesség

## Hatósági felmérés – garanciaarány (példák)

Szolgáltató neve (rövidített)	Szolgáltatás neve	Kínált sávszélesség ASzF-ben (kbit)	Sebesség célérték ASzF-ben (kbit/sec)		Garancia arány % (ASzF)	
			letöltés	feltöltés	letöltés	feltöltés
UPC	Chello minimum	512	512	64	100	12,50
UPC	Chello medium	1024	1024	192	100	18,75
UPC	Chello extreme	2048	2048	256	100	12,50
UPC	Chello professional	3072	3072	256	100	8,33
Com.unique Kft.	Mini	1024	128	128	12,50	12,50
Com.unique Kft.	Standard	10240	512	512	5,00	5,00
Com.unique Kft.	Medium	15360	768	768	5,00	5,00
Com.unique Kft.	Premium	20480	1024	1024	5,00	5,00
Com.unique Kft.	Üzleti Standard	3072	512	512	16,67	16,67
Com.unique Kft.	Üzleti Medium	5120	768	768	15,00	15,00
Com.unique Kft.	Üzleti Premium	10240	1024	1024	10,00	10,00

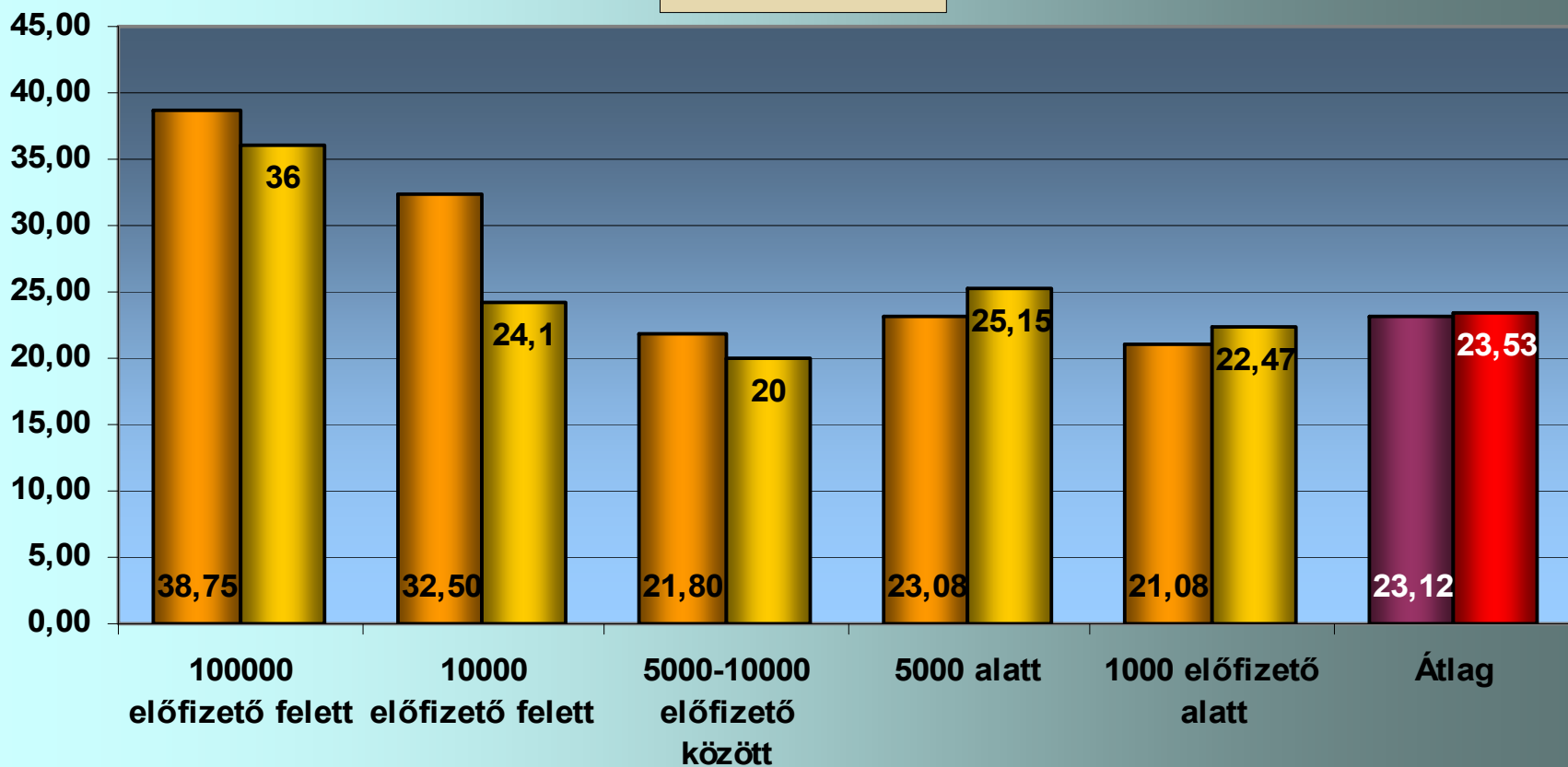
1000 előfizetőre jutó jogos/nem jogos minőségi panaszok száma

■ Nem jogos panasz ■ Jogos panasz



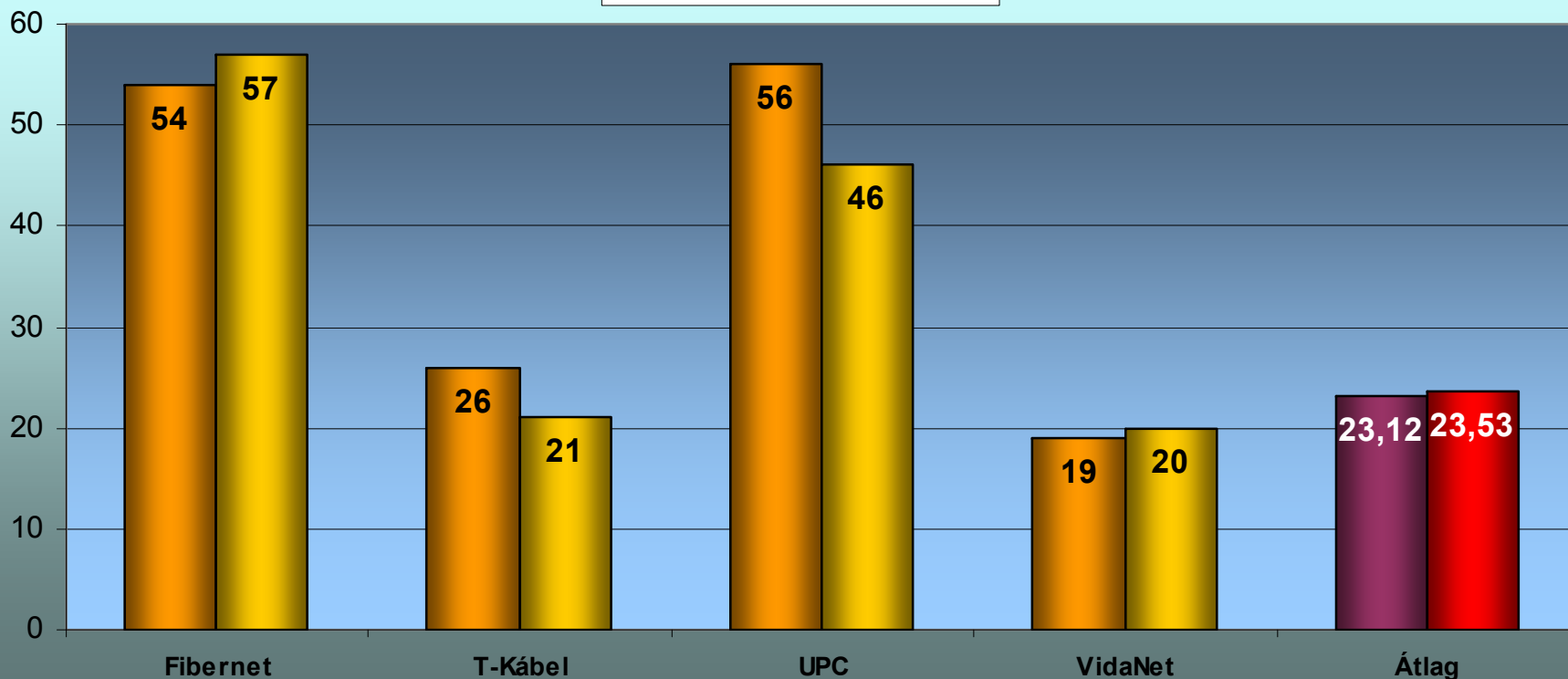
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)

2006 2007



Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)

2006 2007

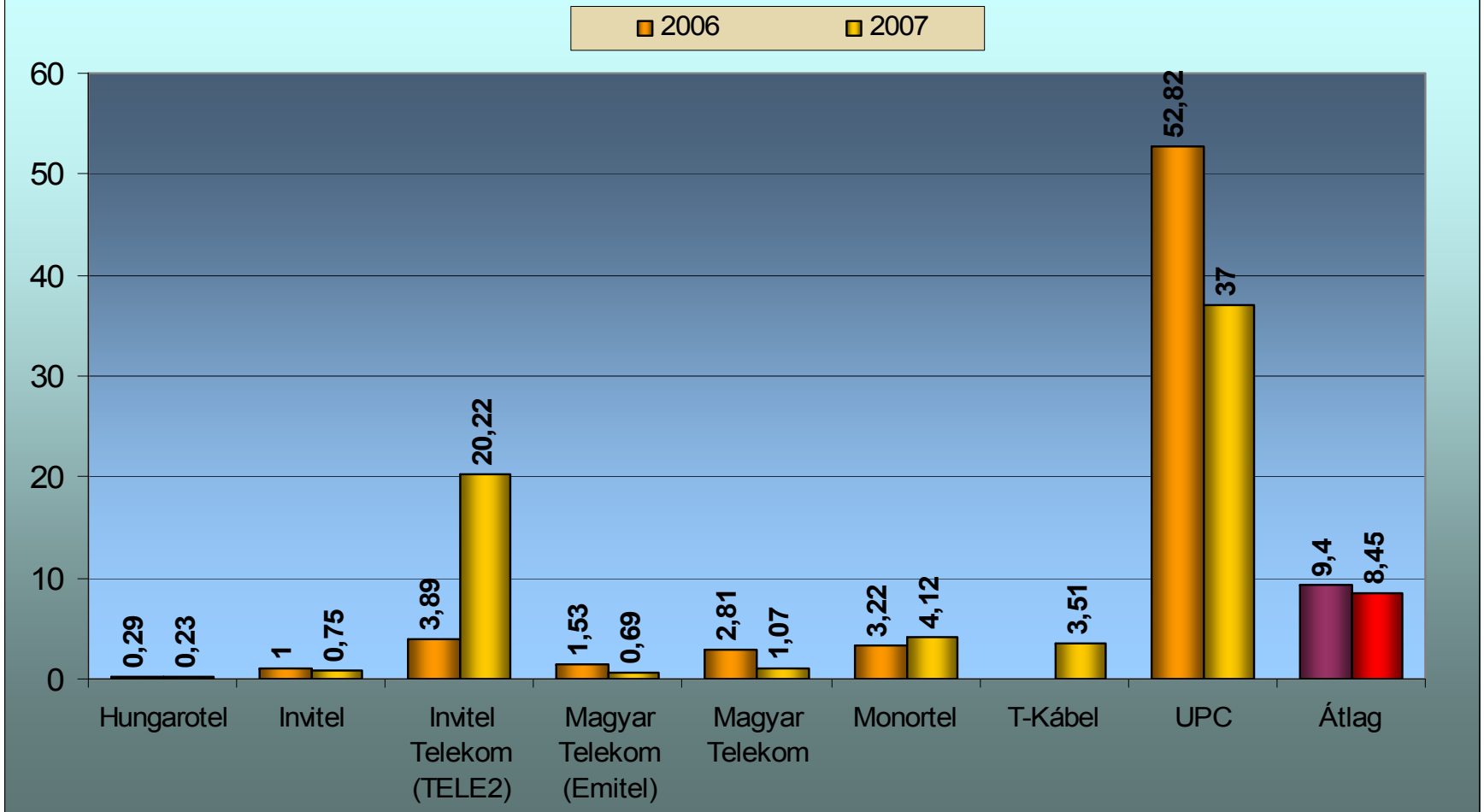




NEMZETI  
HÍRKÖZLÉSI  
HATÓSÁG

# Helyhez kötött telefonszolgáltatás, 10 000 előfizetőnél nagyobb szolgáltatók Számlapanaszok

1000 előfizetőre jutó számlapanaszok száma







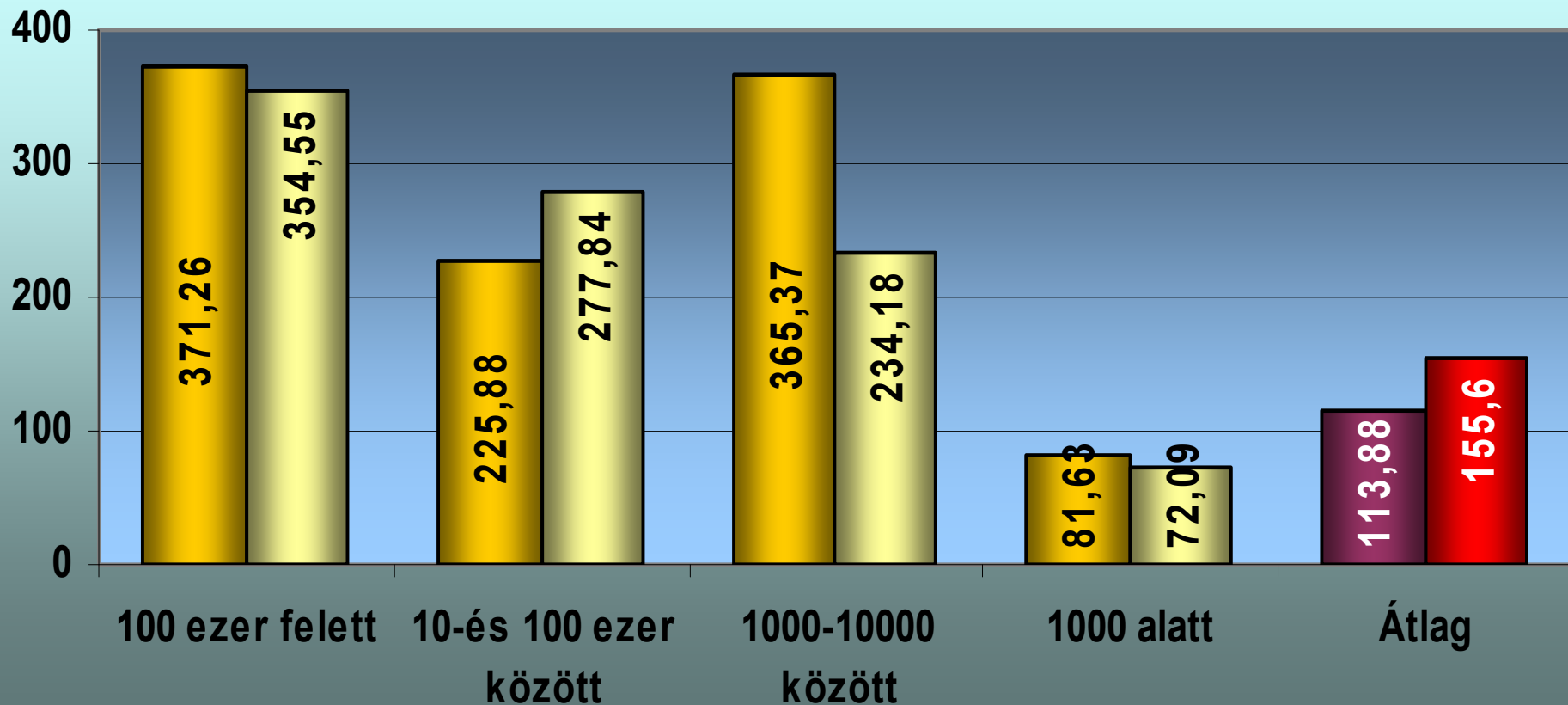
NEMZETI  
HÍRKÖZLÉSI  
HATÓSÁG

# Internetszolgáltatás

## 1000 előfizetőre jutó minőségi panaszok száma

1000 előfizetőre jutó minőségi panaszok száma

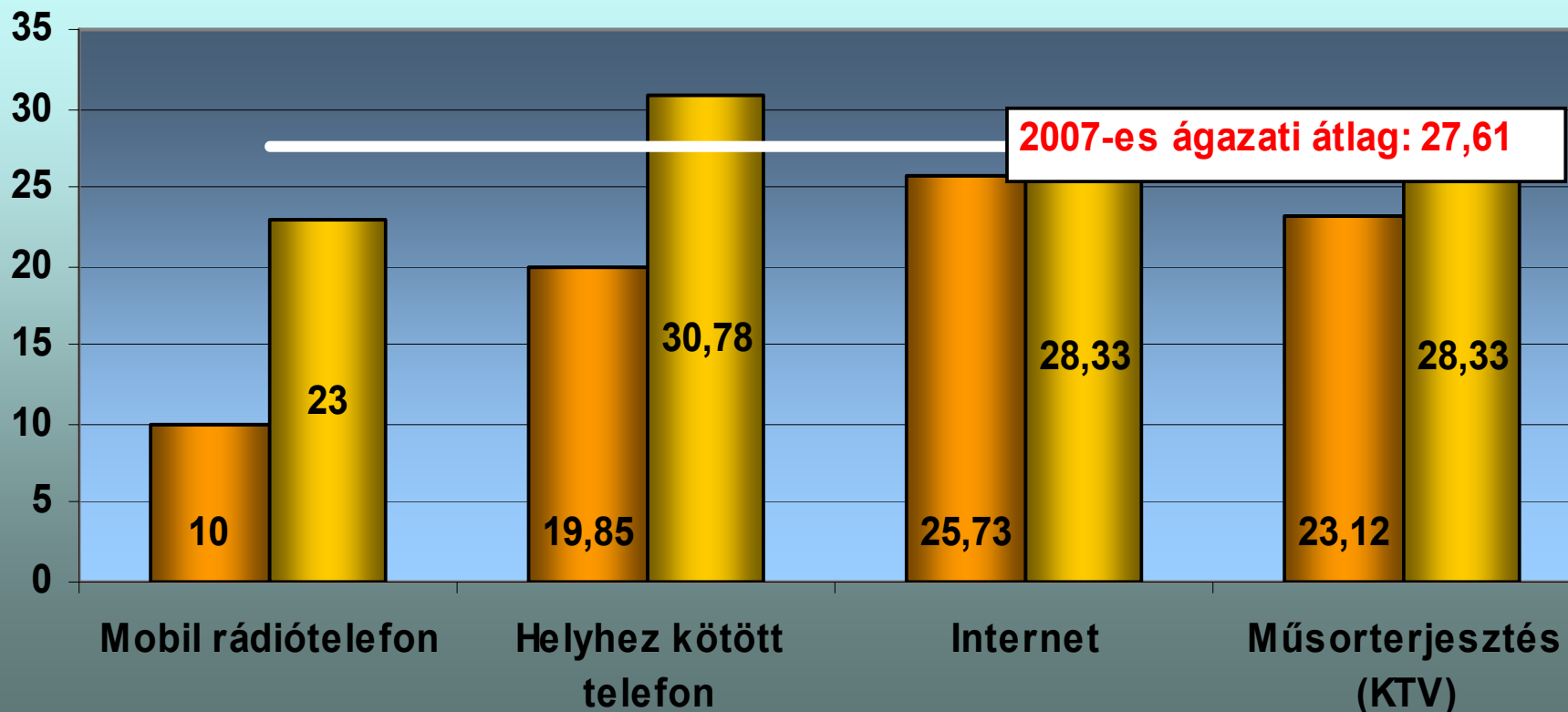
■ 2006 ■ 2007



## Hibaelhárítás

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje órákban kifejezve

■ 2006 ■ 2007





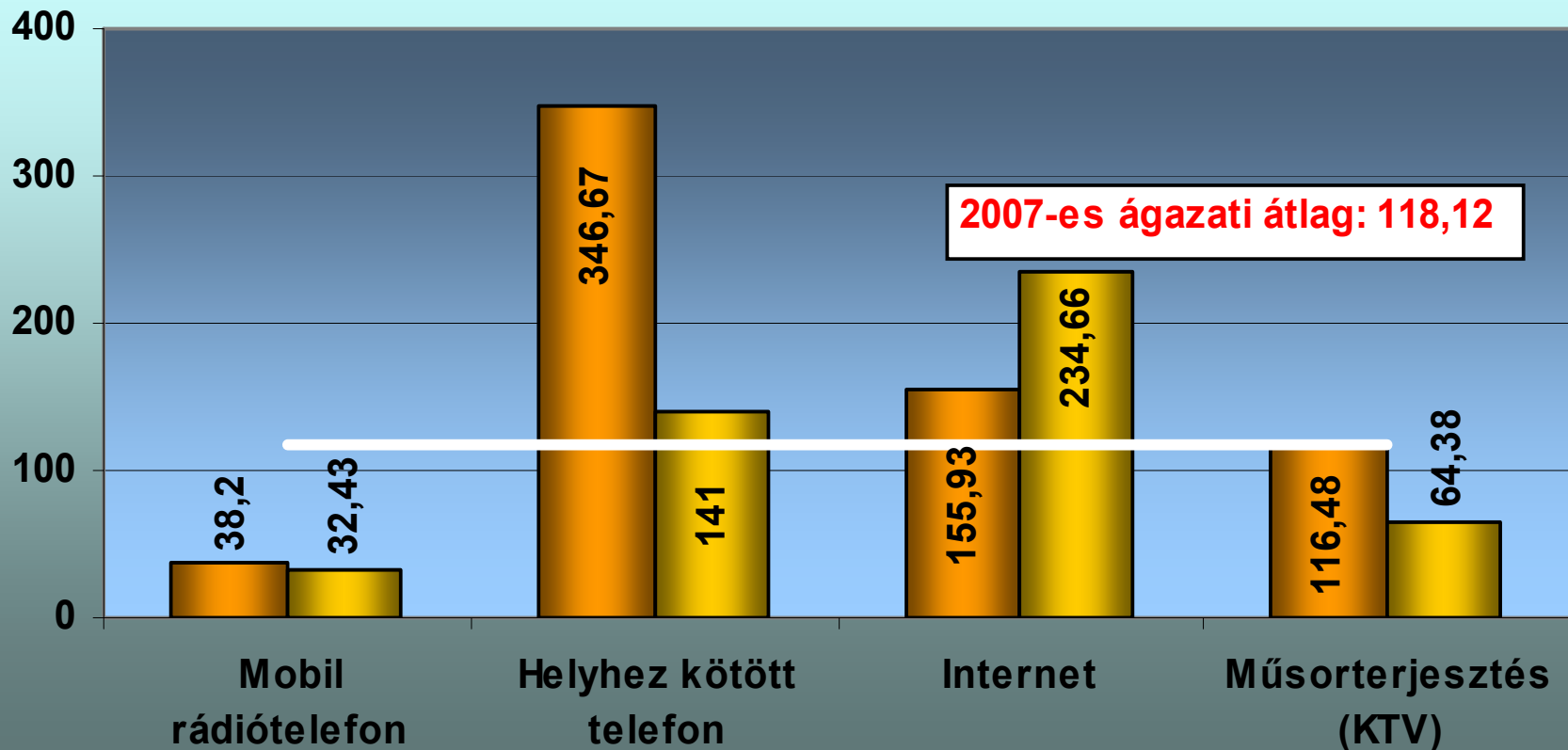
NEMZETI  
HÍRKÖZLÉSI  
HATÓSÁG

# A négy szolgáltatási terület minőségi mutatói

## A panaszok száma

1000 előfizetőre jutó összes panasz

■ 2006 ■ 2007

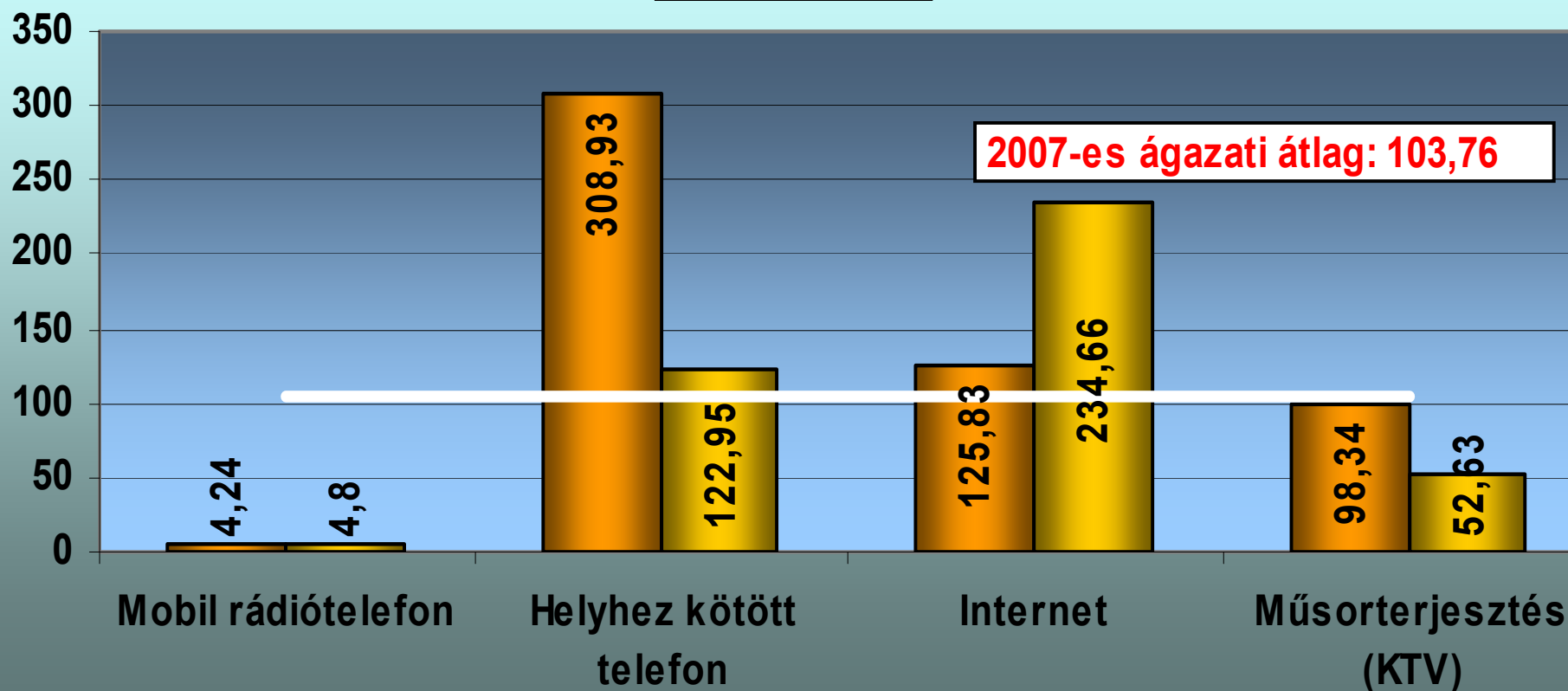


# A négy szolgáltatási terület minőségi mutatói

## Az 1000 előfizetőre jutó minőségi panasz

1000 előfizetőre jutó minőségi panaszok száma

■ 2006 ■ 2007



# A négy szolgáltatási terület minőségi mutatói

## Az 1000 előfizetőre jutó ügyintézés elleni panaszok száma

1000 előfizetőre jutó ügyintézés elleni panaszok száma

■ 2006 ■ 2007

