
Hungária Informatikai Kft.
Cím: H-1027 Budapest, Horvát u. 14-24. Bankszámlaszám: OTP Bank 11733003-27308057;
Cégjegyzékszám: 01-09-923495 Adószám: 14862610-2-41;

HUNGÁRIA INFORMATIKAI KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS VAGY HANGSZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Az Általános Szerződési Feltételek aktuális változata hozzáférhető a
<http://www.hungariatel.hu> weblapon.
E-mail cím: info@hungariatel.hu ill. az
Ügyfélszolgálatán: 5600 Békéscsaba, Baross u. 9-21..
Nyitva: H-P 9-13.

ÁSZF készítésének dátuma: 2026.01.28.
Utolsó módosítás: 2026.01.28.
Hatályos: 2026.03.01.-től
Verzió: v1

Hungária Informatikai Kft.

Cím: H-1027 Budapest, Horvát u. 14-24. Bankszámlaszám: OTP Bank 11733003-27308057;

Cégjegyzékszám: 01-09-923495 Adószám: 14862610-2-41;

Hungária Informatikai Kft.

Cím: H-1027 Budapest, Horvát u. 14-24. Bankszámlaszám: OTP Bank 11733003-27308057;

Cégjegyzékszám: 01-09-923495 Adószám: 14862610-2-41;

3. SZ. MELLÉKLET - SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI MUTATÓI

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése Célérték

1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pontlétesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje 15 nap

2./Az Eszr. szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításhatárideje 72 óra

3./A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje 30 nap

4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása 95%

5./A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén 75%

6./Sikeres hívások aránya 95 %

7./Hívás felépítési idő 12 sec (másodperc)

A Szolgáltató az általa vállalt további hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit internetes honlapján teszi közzé.

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése Célérték

8./Beszédminőség 80 %

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy többvonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentőt többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszínekent történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges amekkorát időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabejáratoló eljárása eredményeként valószínű, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózaton, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges amekkorát időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

Hungária Informatikai Kft.

Cím: H-1027 Budapest, Horvát u. 14-24. Bankszámlaszám: OTP Bank 11733003-27308057;

Cégjegyzékszám: 01-09-923495 Adószám: 14862610-2-41;

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban kifejezve. Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételeéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők aszolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik a szolgáltatás szünetelése az alábbiak miatt:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodása miatti szünetelés,
- a szolgáltatás tervezett és előre bejelentett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatti szünetelés,
- az Előfizető szerződésszegése miatti Szolgáltatás korlátozás,
- a 230 v-os hálózati feszültség kimaradásából eredő szünetelés,
- elháríthatatlan külső okból (vis maior) eredő szünetelés,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb okból (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) eredő szünetelés.

5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felindított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választáskiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző előhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választáskövetően kell számítani.

6./ Sikeres hívások aránya

A sikeres hívások aránya a megkísérelt összes hívások számához képest belföldi illetve nemzetközihálózatra irányuló hívások esetén %-ban kifejezve.

A minőségi mutató származtatása a szolgáltató rendszerében keletkezett adatok alapján történik, hogy a vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztásra kerül a megkísérelt hívás számával és szorzásra kerül 100-zal [%].

7./ Hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt a hívás felépül, azaz a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam. Az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja.

8./ Beszédminőség

A beszédminőségre vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pontra vetített százalékos érték, mely az ITU-T P862.1 szabvány szerint beszédmodellen illetve méréssorozaton alapuló mérésekkel kerül megállapításra.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvezeték hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.