



NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

Pataki Dániel, elnök
és
Somodi Attila, osztályvezető
Központi Piacfelügyeleti Osztály

A hírközlési szolgáltatások minőségi jellemzőit vizsgálta az NHH

Sajtótájékoztató, 2007. augusztus 1.



Az úgynevezett 345-ös Kormányrendeletéről

A 345/2004-es Kormányrendelet alapján a hírközlési szolgáltatóknak az általános szerződési feltételekben szolgáltatásminőségi követelményeket kell vállalniuk.

A vállalások teljesülését a szolgáltatóknak folyamatosan mérniük kell, és a következő év január 31-ig nyilatkozniuk kell arról, hogy az eredmények mennyiben feleltek meg a vállalásoknak.

A jelentésnek elérhetőnek kell lennie a cég honlapján és ügyfélszolgálatán, de a jelentések, illetve a belőlük készült kimutatások megtalálhatóak az NHH honlapján a „Szolgáltatások, berendezések, építmények - Hírközlési szolgáltatások nyilvántartása” menüpont alatt, illetve itt:

<http://www.nhh.hu/?id=dokumentumtar&mid=1525&lang=hu>

A szolgáltatásminőségi követelmények rendszere

MINIMÁLÉRTÉK

CÉLÉRTÉK

IGÉNYBE NEM VEHETŐ

CSÖKKENT ÉRTÉKŰ

MEGFELELŐ

KÖVETKEZMÉNYEK

**30 NAPON BELÜL
ELLENŐRZÉS, ANNAK
EREDMÉNYÉNEK
KÖZZÉTÉTELE**

**AZ EGYEDI ELŐFIZETŐ
VONATKOZÁSÁBAN -
KÖTBÉR**

Milyen követelményeket kell a szolgáltatóknak vállalniuk?

VALAMENNYI SZOLGÁLTATÓ

- A hozzáférés létesítésének ideje
- A minőségi panaszok hibaelhárításának határideje
- A számlapanaszok kivizsgálásának határideje
- Rendelkezésre állás

NÉGY SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET

- Helyhez kötött telefon
- Mobil rádiótelefon
- Internet
- Kábeltelevízió



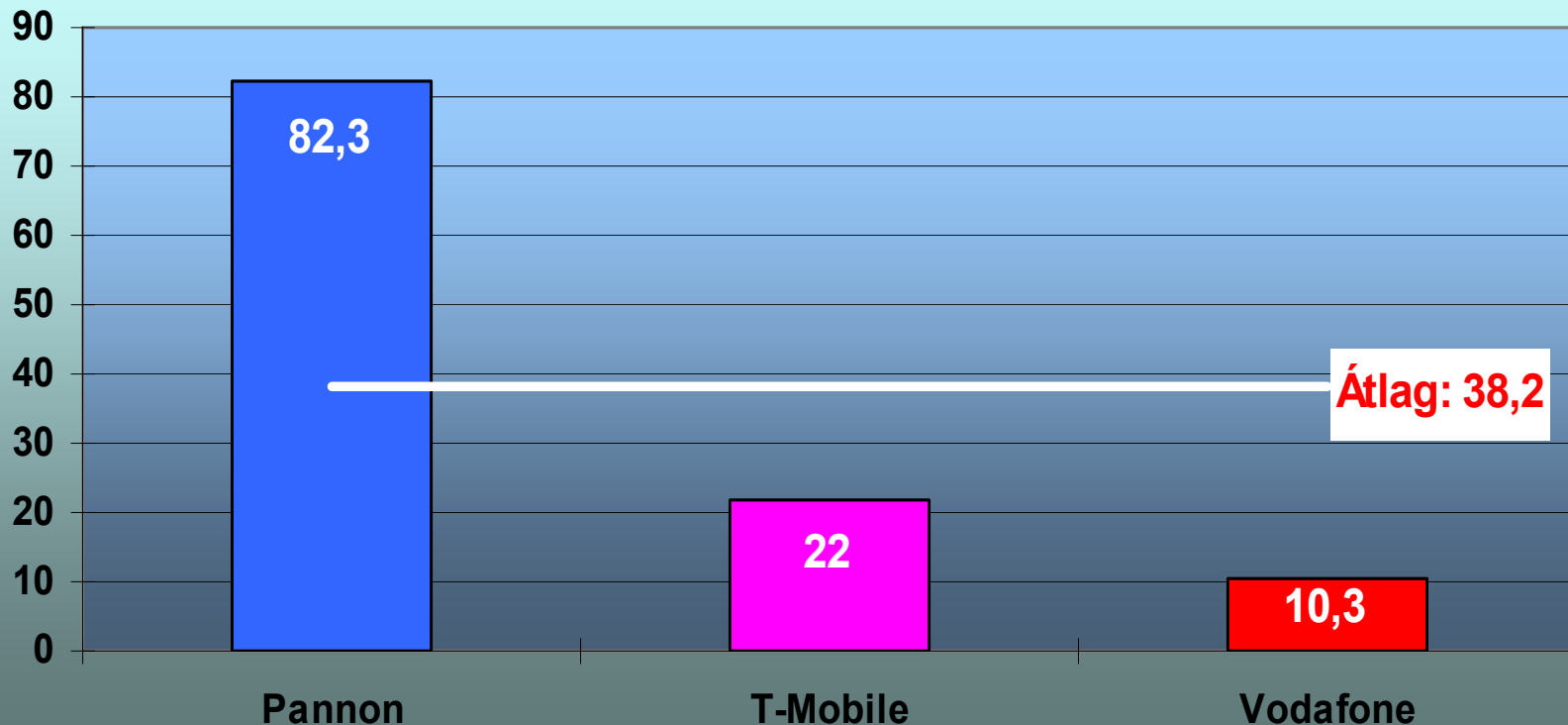
**SPECIÁLIS
KÖVETELMÉNYEK**

A mobilszolgáltatók adatainak összehasonlítása 1.

Minőségi jellemzők a szolgáltatók által a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet alapján megadott teljesítési értékek alapján	Pannon	T-Mobile	Vodafone	Átlag
Új hozzáférés létesítése (nap)	1	1	1	1
Minőségi panaszok hibaelhárítása (óra)	2	1	27	10
Számlapanaszok kivizsgálása (nap)	1	4	32	12,33
Rendelkezésre állás (%)	99,83	99,94	99,06	99,61
Sikertelen hívások aránya (%)	1,41	1	1,47	1,29
Hívásfelépítési idő (mp)	5	4	4	4,33
Ügyfélszolgálati kezelő, hibafelvevő válaszideje (mp)	49	30	47	42
Bithiba-arány	0	0	0	0
1000 előfizetőre jutó panaszok száma	82,3	22	10,3	38,2
1000 előfizetőre jutó minőségi panaszok száma	4,64	7	1,1	4,24
Ebből az 1000 előfizetőre jutó jogos minőségi panaszok száma	0,86	7	0,5	2,79
1000 előfizetőre jutó számlapanaszok száma	13,76	4	8,5	8,75
Ebből az 1000 előfizetőre jutó jogos számlapanaszok száma	0,41	1	5,4	2,27
1000 előfizetőre jutó ügyintézés elleni panaszok száma	1,75	0,6	0,5	0,95
A szolgáltató ellen lefolytatott hatósági vizsgálatok száma	41	54	91	62
Elmarasztaló hatósági döntések száma	2	1	37	13,33

A mobilszolgáltatók adatainak összehasonlítása 2.

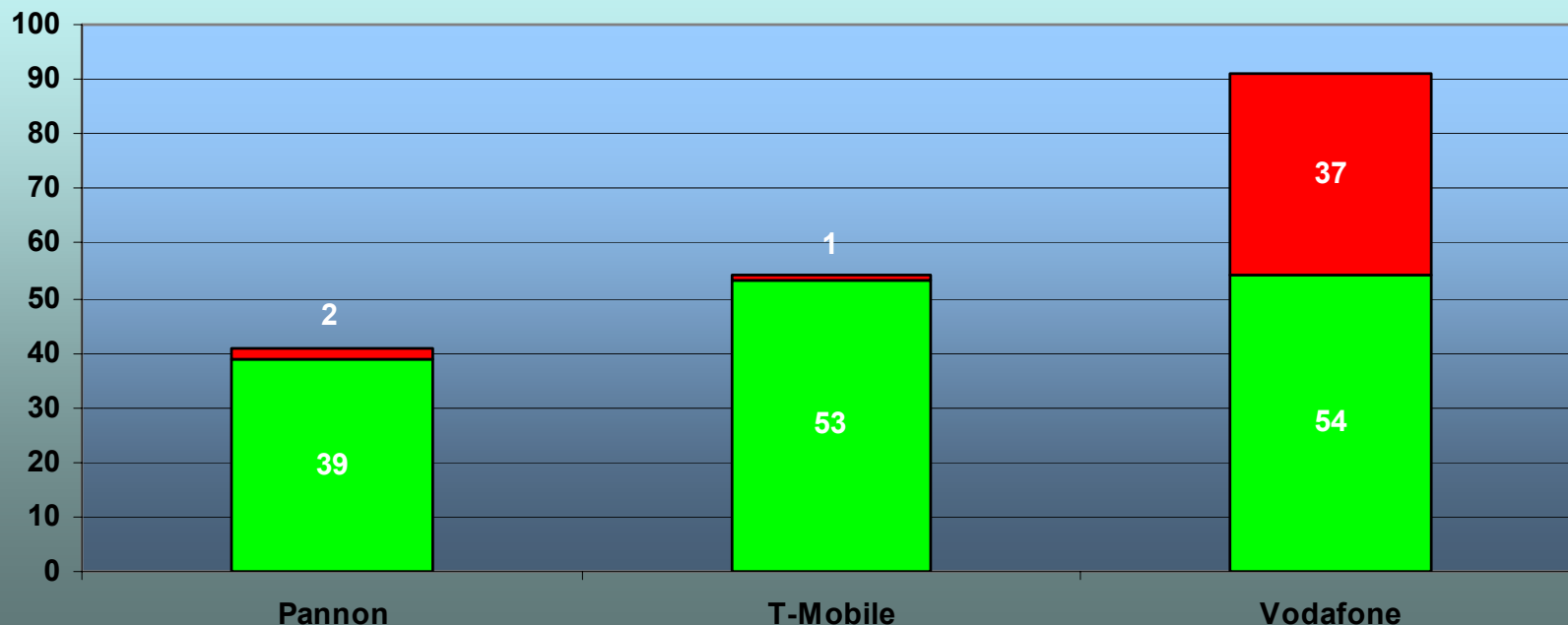
Az 1000 előfizetőre jutó panaszok száma



A mobilszolgáltatók adatainak összehasonlítása 3.

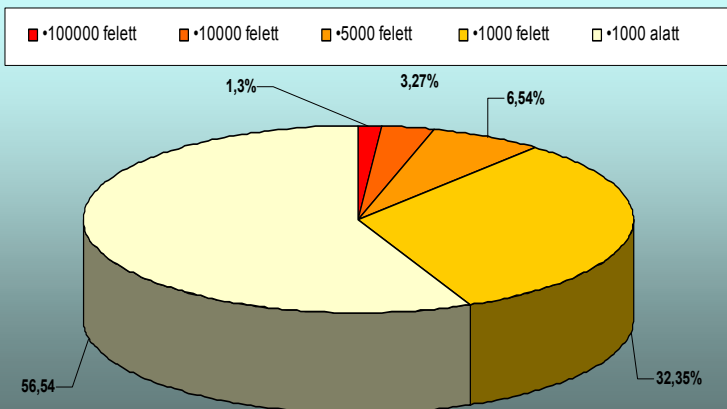
A szolgáltató ellen folytatott hatósági vizsgálatok

- Elmarasztaló hatósági döntések száma
- Elmarasztalással nem járó hatósági vizsgálatok száma

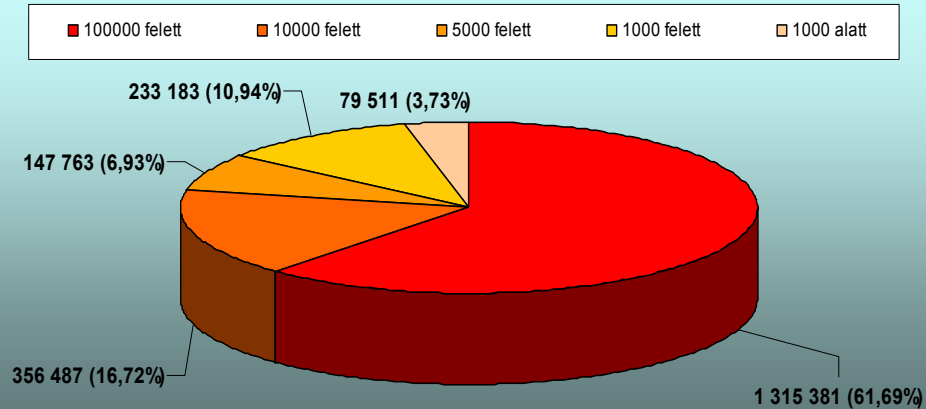


Kábeltelevíziós szolgáltatók előfizetői létszám szerinti megoszlása

A szolgáltatók előfizetői létszám szerinti megoszlása, 2006
(Összesen 306 szolgáltató)



Az egyes létszámcsoportok szerinti szolgáltatókhoz tartozó előfizetői létszám





A százezernél több előfizetővel rendelkező kábeltelevíziós szolgáltatók adatai

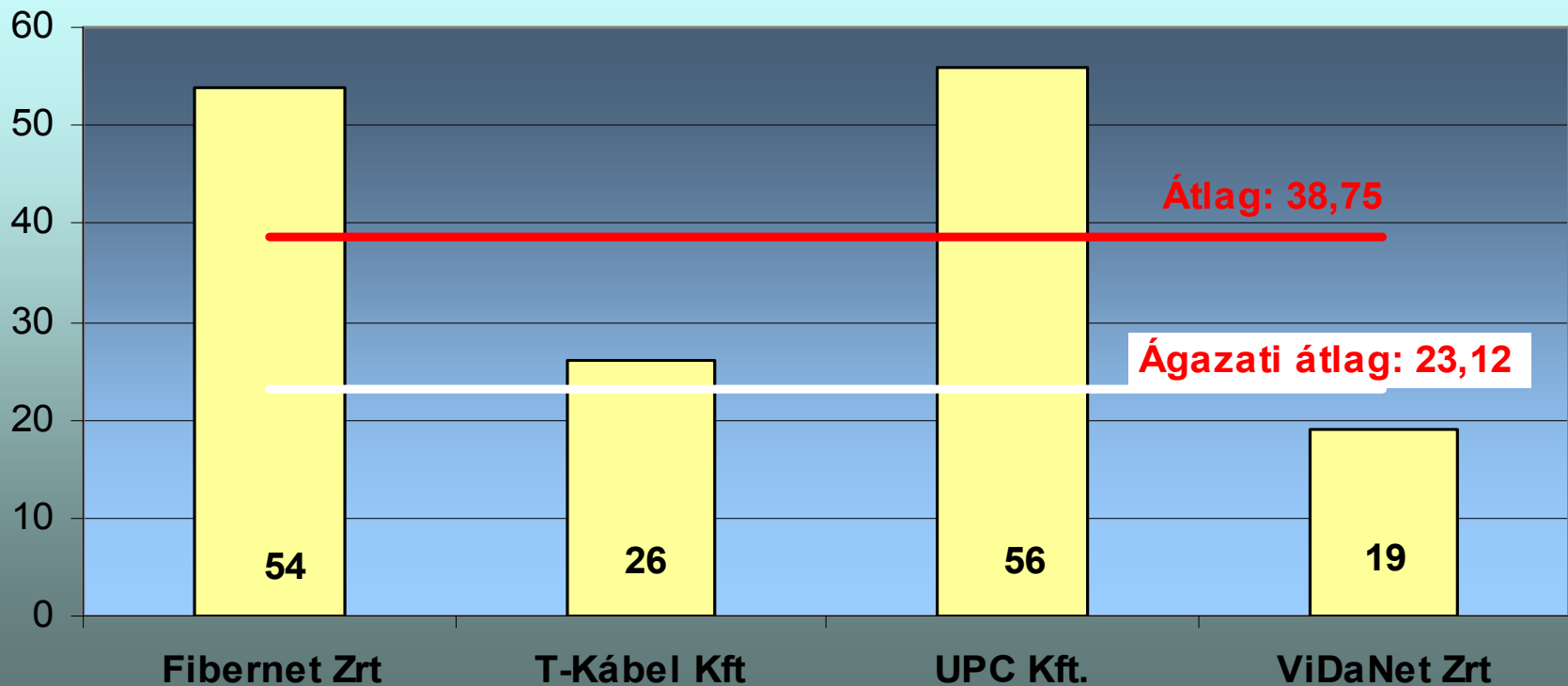
Minőségi jellemzők a szolgáltatók által a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet alapján megadott teljesítési értékek	UPC	FiberNet	T-Kábel	VidaNet	Átlag	Teljes ágazati átlag
Új hozzáférés létesítése (nap)	5	19	14	18	14	8,62
Minőségi panaszok hibaelhárítása (óra)	56	54	26	19	38,75	23,12
Rendelkezésre állás (%)	99,62	99,00	99,96	99,00	99,40	97,82
Vivőszint (dB)	73	70	66	60	67,25	67,23
Az egyes csatornák közötti jelszint különbség (dB)	2	2	2	3	2,25	4,75
Vivő/zaj viszony (dB)	43	44	44	44	43,75	44,59
1000 előfizetőre jutó panaszok száma	205,92	116,00	125,78	99,00	136,68	120,08
1000 előfizetőre jutó minőségi panaszok száma	181,33	108,00	122,93	95,00	126,82	103,21
Ebből a jogos minőségi panaszok száma	137,39	94,00	34,96	27,00	73,33	64,32
1000 előfizetőre jutó ügyintézés elleni panaszok száma	0,22	1,00	1,27	0,00	0,62	1,56
A szolgáltató ellen lefolytatott hatósági vizsgálatok száma	42	100	3	0	36,25	1,1
Elmarasztaló hatósági döntések száma	3	12	0	0	3,75	0,22

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje



(A hibaelhárítási idő megmutatja, hogy üzemelő szolgáltatás esetén, amennyiben egyéni meghibásodás keletkezik, a hibaelhárítást mennyi idő alatt végzi el a szolgáltató. Ezt az időegységet órában kell kifejezni.)

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje órában kifejezve



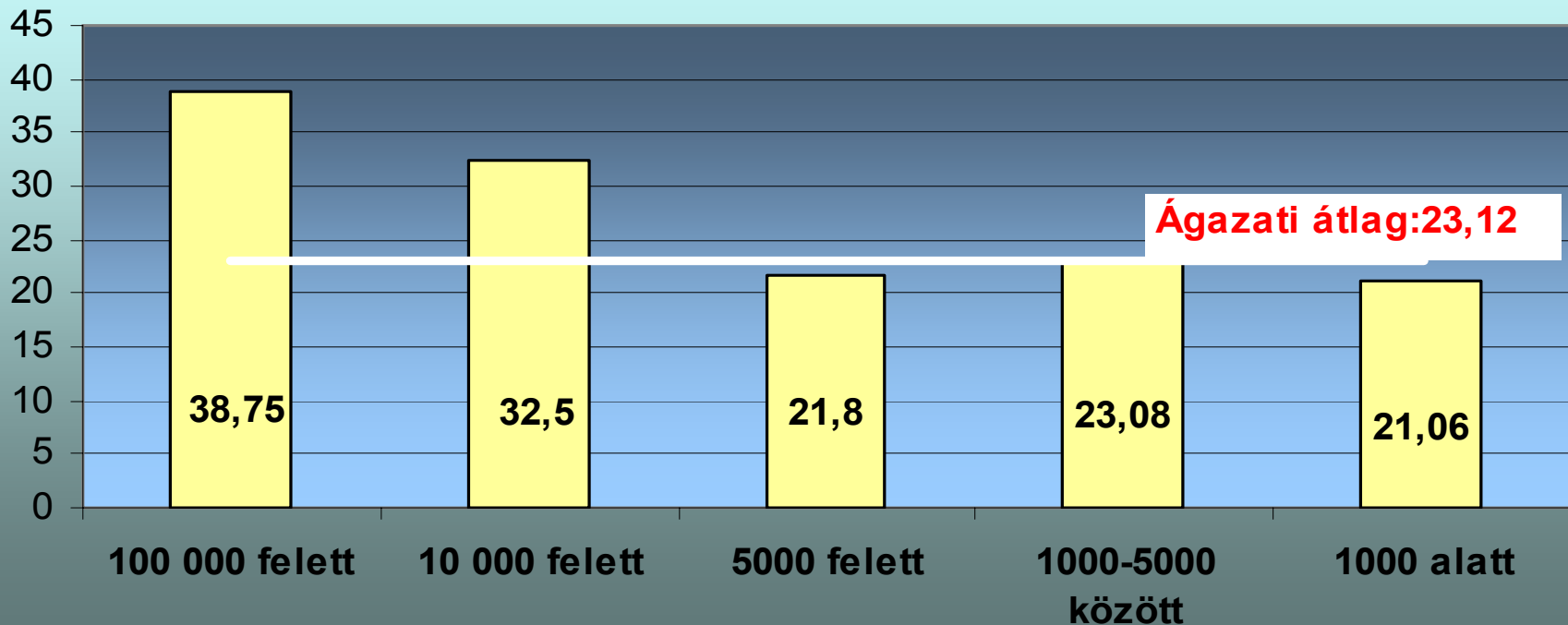


NEMZETI
HÍRKÖZLÉSI
HATÓSÁG

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje előfizetői létszám szerinti megoszlásban, kábeltelevízió

(A hibaelhárítási idő megmutatja, hogy üzemelő szolgáltatás esetén, amennyiben egyéni meghibásodás keletkezik, a hibaelhárítást mennyi idő alatt végzi el a szolgáltató. Ez az időegységet órában kell kifejezni.)

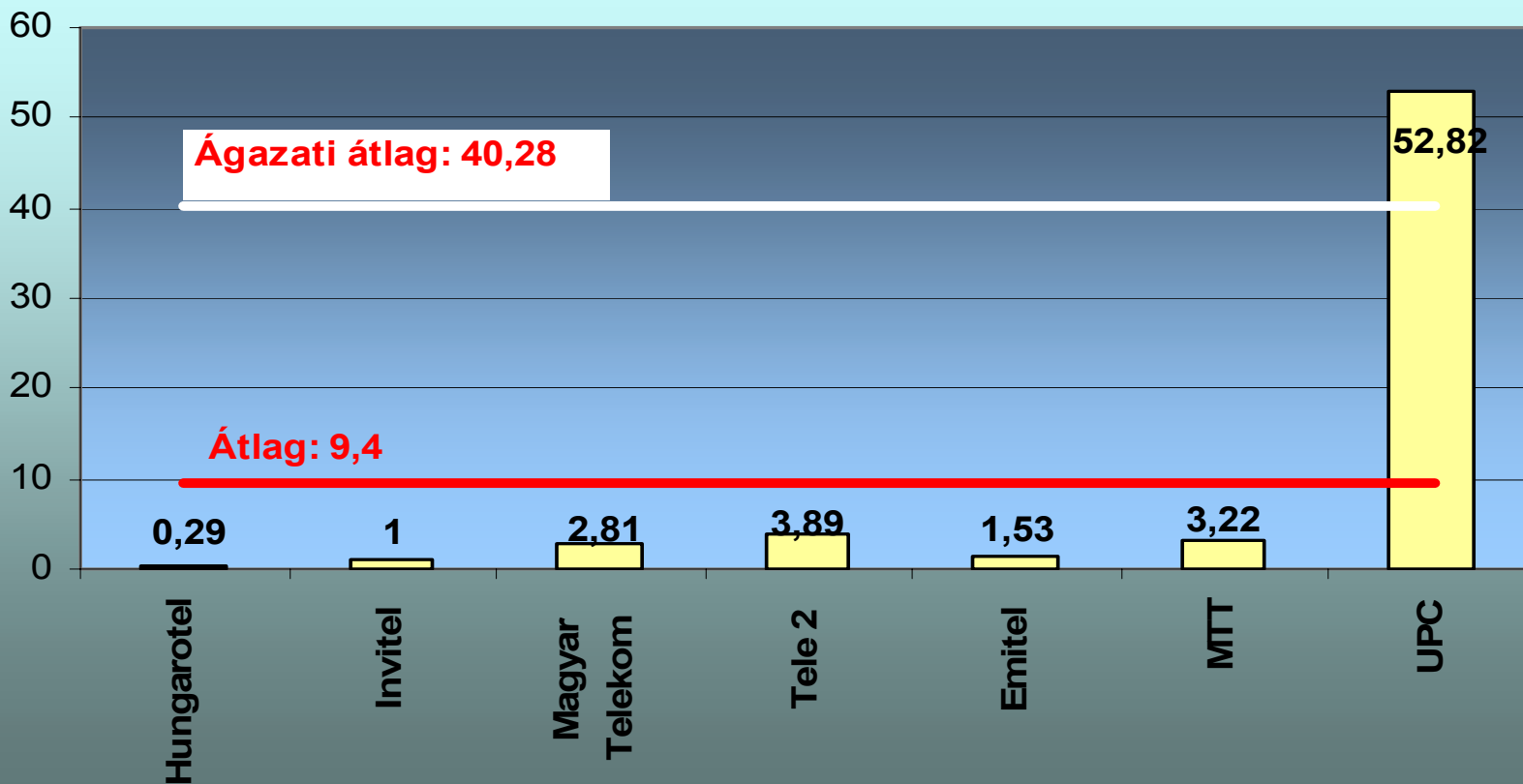
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje órákban, előfizetői létszám szerint





Helyhez kötött telefonszolgáltatás tízezer előfizetőnél nagyobb szolgáltatók

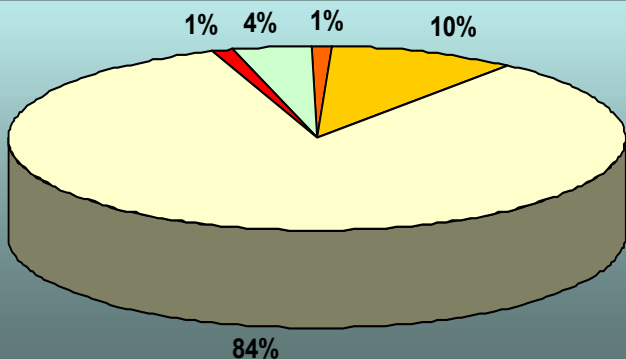
1000 előfizetőre jutó számlapanaszok száma



Az internetszolgáltatók előfizetői létszám szerinti megoszlása (322 szolgáltató)

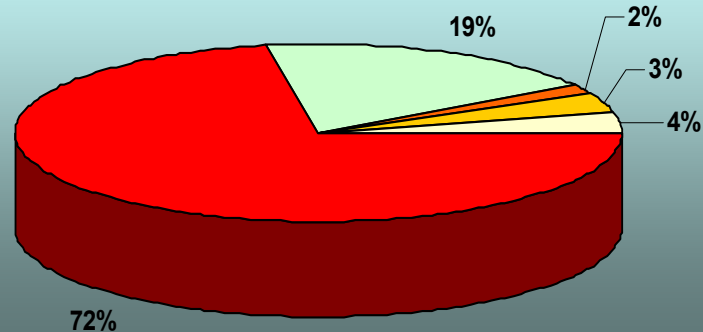
A szolgáltatók előfizetői létszám szerinti megoszlása,
2006 (összesen 322 szolgáltató)

■ 100 001 felett □ 10 001 - 100 000 ■ 5001 - 10 000 ■ 1001 - 5000 □ 1000 alatt



Az egyes létszámcsoporthoz tartozó előfizetői létszám szerinti megoszlás

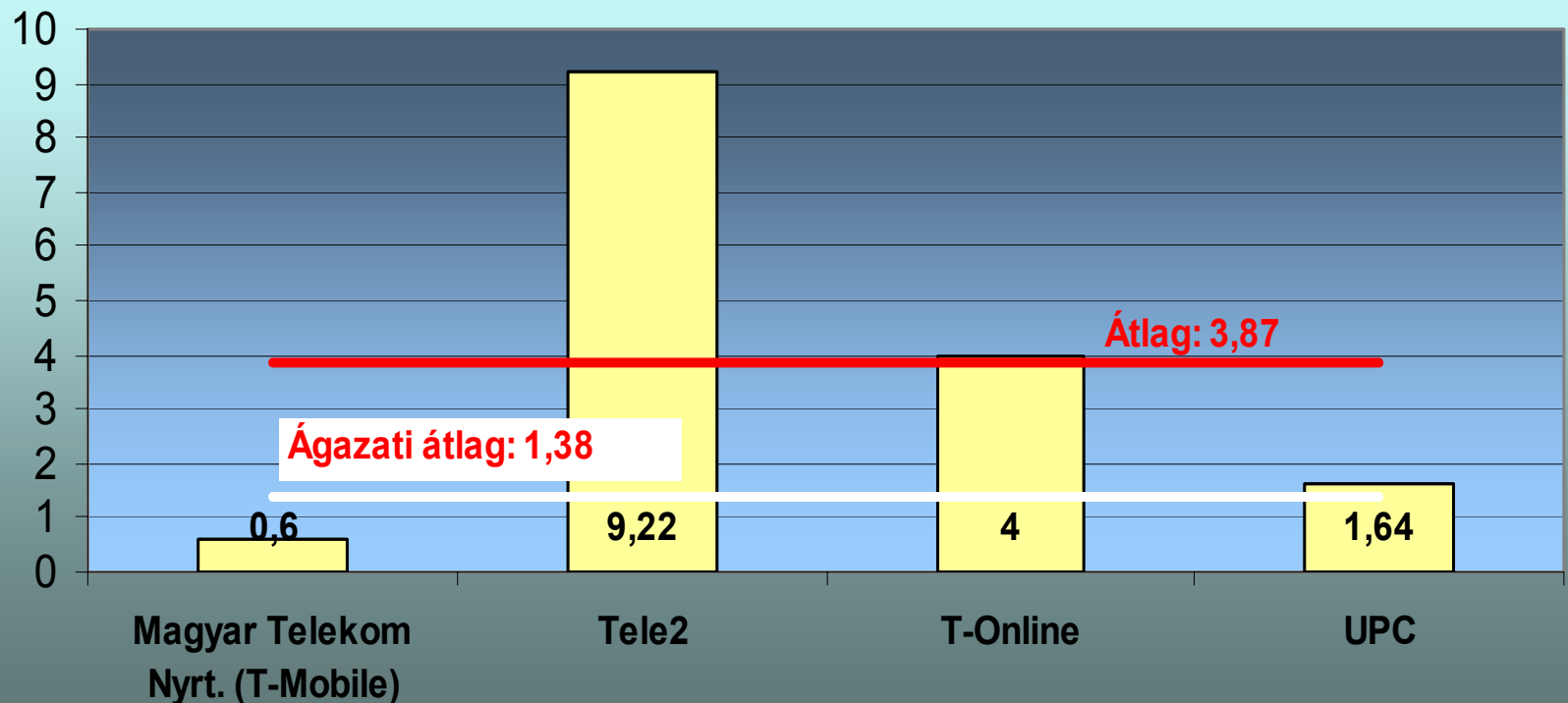
■ 100 001 felett □ 10 001 - 100 000 ■ 5001 - 10 000 ■ 1001 - 5000 □ 1000 alatt



Ezer előfizetőre jutó ügyintézés elleni panaszok száma

(százezernél több előfizetővel rendelkező internet szolgáltatók)

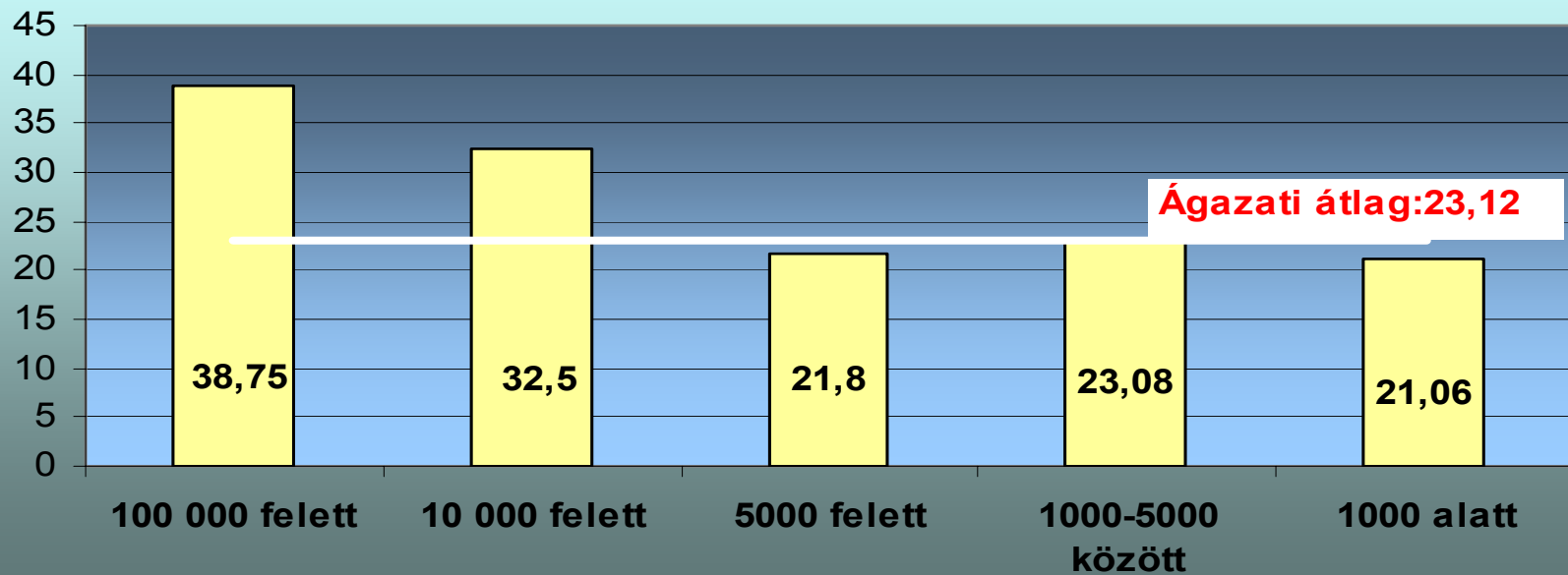
1000 előfizetőre jutó ügyintézés elleni panaszok száma



Ezer előfizetőre jutó összes panasz száma Internet

Előfizetői panasznak minősül a szolgáltatónál írásban, telefonon, illetve személyesen bejelentett panasz.

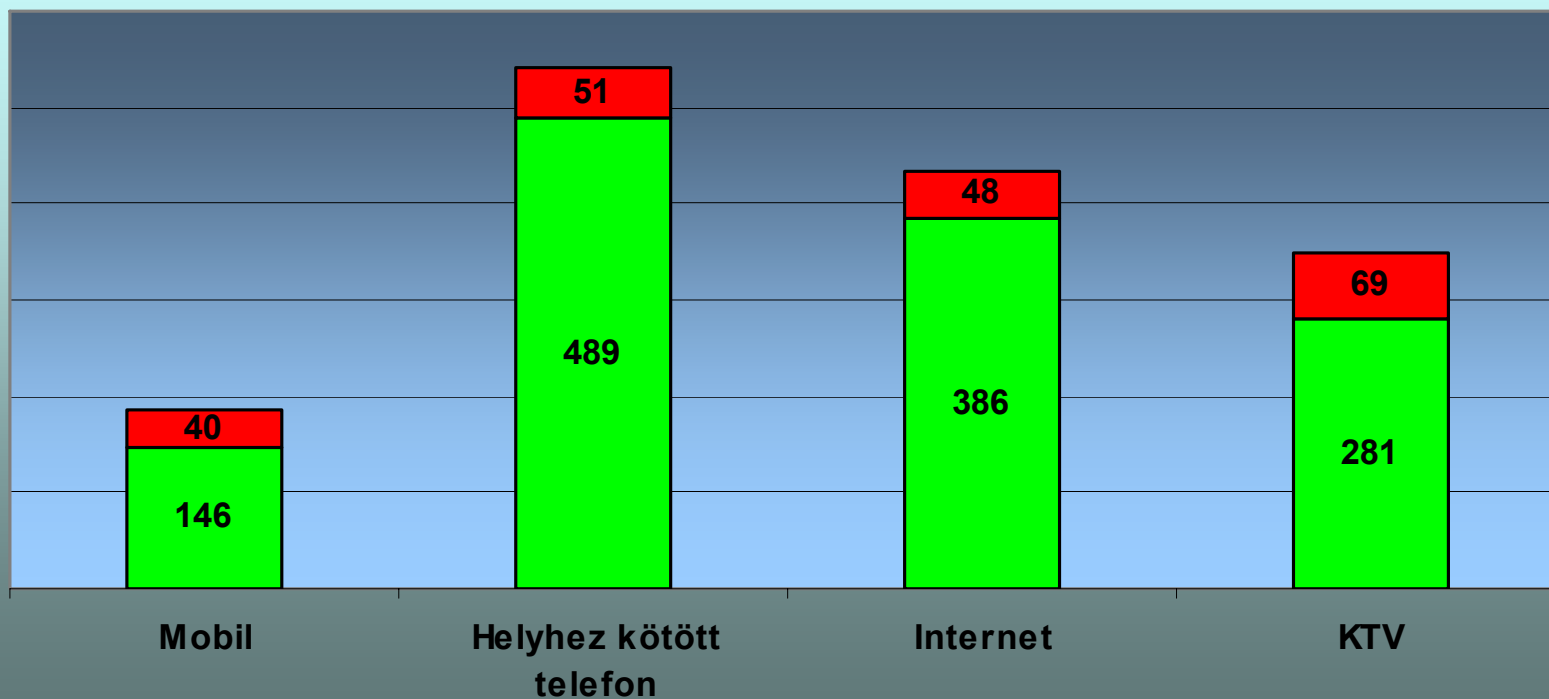
**Minőségi panasz hibaelhárítási ideje órákban,
előfizetői létszám szerint**



A négy szolgáltatási terület összehasonlítása

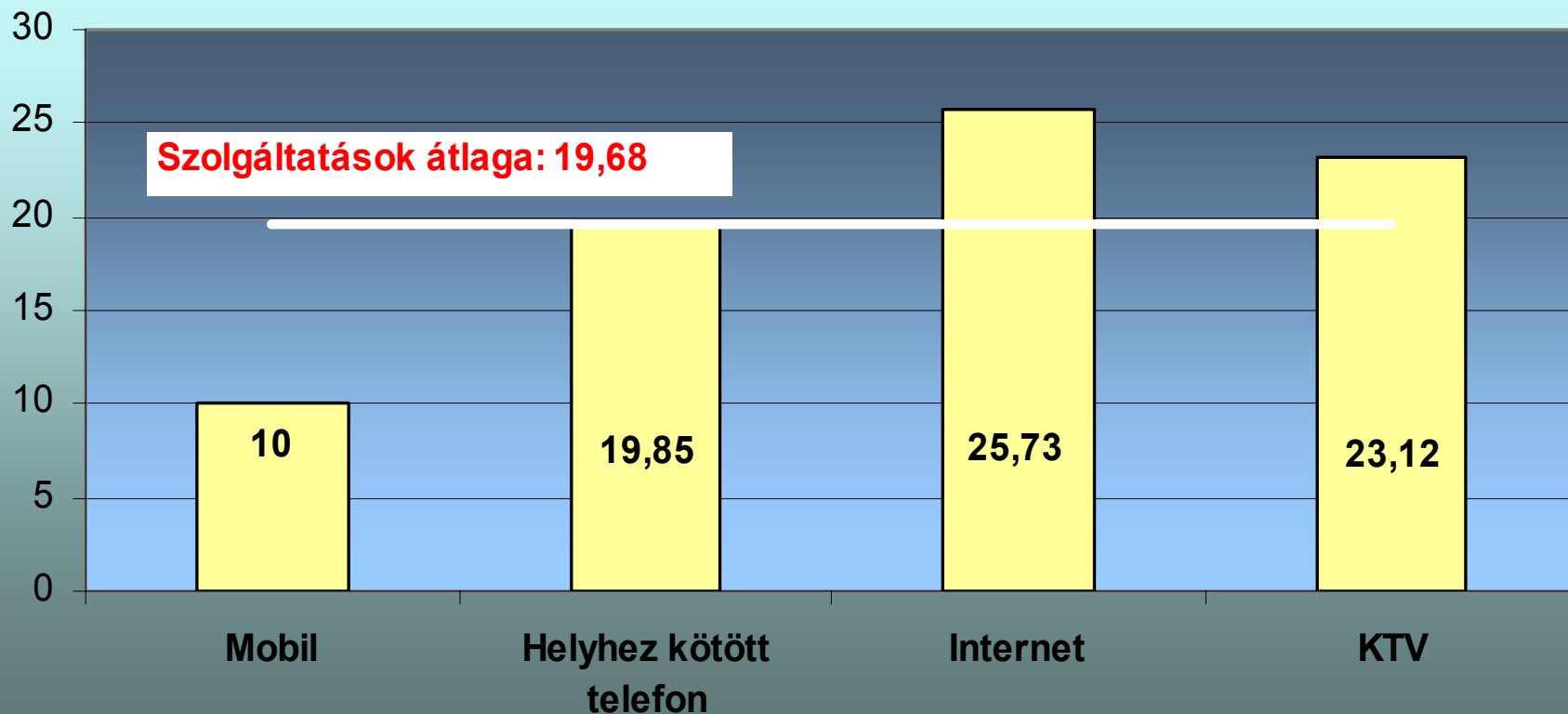
A szolgáltató ellen folytatott hatósági vizsgálatok

■ Elmarasztalással nem járó hatósági vizsgálatok száma ■ Elmarasztaló hatósági döntések száma



A hibaelhárítási idő megmutatja, hogy üzemelő szolgáltatás esetén, amennyiben egyéni meghibásodás keletkezik, a hibaelhárítást mennyi idő alatt végzi el a szolgáltató. Ez az időegységet órában kell kifejezni. A rövidebb időtartam azt jelenti, hogy a szolgáltató gyorsabban hárította el a hibákat.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje órában kifejezve





NEMZETI
HÍRKÖZLÉSI
HATÓSÁG

A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás rendelkezésre állásának %-ban kifejezett paramétere megmutatja, hogy egy év alatt mekkora az időintervallum, amikor a szolgáltatást igénybe lehet venni. Minél kevesebb a szolgáltatási idő kiesése, annál nagyobb a rendelkezésre állás %-ban kifejezve.

A legtöbb üzemzúnet a műsorelosztó szolgáltatóknál volt, igaz az ő szolgáltatásuk nagyban függ a helyi áramszolgáltató üzemzúnetétől is, mert az erősítők nagy része helyi tápellátással működik.

A szolgáltatás rendelkezésre állása %-ban kifejezve

