

A DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Szolgáltatástípus neve: Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték	Mért érték
Az első csatlakozás létesítési ideje (új előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje)	Az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;	15 nap	11 nap
Hibaarány hozzáférési vonalanként	A hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;	5%	1,36%
Hibajavítási idő (Hibaelhárítás határideje)	A - csak a helyhez kötött szolgáltatások esetén alkalmazandó - hibajavítási idő, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;	72 óra	21,9 óra
Számlahelyességi panaszok száma	A számlahelyességi panaszok száma, amely azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett;	1%	0,008%
A díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (nap)	A szolgáltatóhoz előfizetőtől beérkező és nyilvántartásba vett díjreklamáció és a kivizsgálás lezárultával annak eredményéről történt tájékoztatás kiküldése között eltelt idő.	30 nap	40,2 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. (%)	98%	99,99%
Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 mp-en belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya	A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, amely két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.	60%	61,09%
Megszakadt hívások aránya	A megszakadt hívások aránya, amely a bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötte után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.	1%	0,5%

A hívás felépítési idő	Sikeres hívások felépítésének átlagos időtartama. A szolgáltató által elvégzett próbahívások alapján kell képezni. Szarmaztatása: próbahívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi próbahívás átlagos felépítési ideje. (mp) Számítása: a leggyorsabban felépülő 95%-nyi próbahívás felépülési idejének összege osztva a 95%-nyi próbahívás darabszámával.	12 mp	2 mp
A sikeres hívások aránya (Helyhez kötött telefon)	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások vagy a támogató rendszerből vett valós forgalmi adatok alapján számítással kell képezni. A sikeres hívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes hívás számával, és szorozva 100-zal. Sikertelen az a híváskísérlés, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról nem kap információt, a kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad	98%	99,42%
Hívás minősége	Az ETSI EG 2020057 -2 (5.3.2) szerint	4,3 MOS	4,5MOS
Sikertelen hívások aránya	Sikertelen hívás: minden olyan telefonhívás (beleértve - akár hagyományos, akár IP-alapú - telefonálást, az üzenetrögzítővel való kapcsolatot, a konferenciahívást és az adathívást) vagy kiegészítő szolgáltatást (beleértve a hívástovábbítást és hívásátírányítást), amelynél a hálózati kapcsolat sikeresen létrejött, de a hívás megválaszolatlan maradt (nem fogadott vagy elutasított hívás) ,illetve hálózatkezelői beavatkozás miatt a létrejött kapcsolat automatikusan azonnali bontásra került (foglalt, kikapcsolt vagy más okból nem elérhető állomás hívása)	1%	0,34%
Hívásfelépítési hiba valószínűsége	Etsi TS 102 024-9 (4.1.1 pont) szerint	0.00003 %	0,001%
Hívásjelzési késedelmek	ETSI TS 102 024-9 (4.2 pont) szerint	2000ms	350ms