

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: Mobil 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	1 nap
A hibaarány hozzáférési vonalanként	A hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma.	5%	5,87%
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 díjreklamciók 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%	99,80%
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 létrejötté után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.	3%	0,55%
A hívás felépítési idő	A hívás felépítési idő másodpercen kifejezve, leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	6 mp	3.16 mp

A sikeres SMS-továbbítás aránya	A szolgáltató által mért adatok alapján kell képezni. Számítása: 60 mp belül sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek száma/ összes kezdeményezett SMS darabszámával, majd szorozva százzal	90%	97%
Hívás minősége	Az ETSI EG 2020057 -2 (5.3.2) szerint	4%	2%
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 hívásátirányítást), 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)	3%	1%
Hívásfelépítési hiba valószínűsége	ETSI TS 102 024-9 (4.1.1 pont) szerint	1%	0,4%
Hívásjelzési késedelmek	ETSI TS 102 024-9 (4.2 pont) szerint	12 sec	9,33 sec