

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: **Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás mobil**

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 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%

Mobil internet csomagok

Érvényesség kezdete: 2019.03.01

Díjcsomag neve: DIGINET 30	Célérték	Mért érték
Becsült maximális letöltési sebesség elérhetősége a szolgáltató honlapján (Mbps)	30	18,21 Mbps
Becsült maximális feltöltési sebesség elérhetősége a szolgáltató honlapján (Mbps)	5	6,17 Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (Mbps)	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe (pl. nullás díjszabású csomagok esetén bizonyos alkalmazások)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Igénybe vehető alkalmazások, szolgáltatások	Web-böngészés, VOiP, Chat alkalmazások, közösségi oldalak, fájlcsere-alkalmazások, videómegosztó alkalmazások, Online Tv	Web-böngészés, VOiP, Chat alkalmazások, közösségi oldalak, fájlcsere-alkalmazások, videómegosztó alkalmazások, Online Tv

Érvényesség kezdete: 2022.07.01

Díjcsomag neve: DIGI Net Aktív 50	Célérték	Mért érték
Becsült maximális letöltési sebesség elérhetősége a szolgáltató honlapján (Mbps)	15	18,21 Mbps
Becsült maximális feltöltési sebesség elérhetősége a szolgáltató honlapján (Mbps)	2	6,17 Mbps
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe (pl. nullás díjcsabású csomagok esetén bizonyos alkalmazások)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Becsült maximális sebesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett: 64 Mbit/s letöltési és 64 Mbit/s feltöltési sebesség	Becsült maximális sebesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett: 64 Mbit/s letöltési és 64 Mbit/s feltöltési sebesség
Igénybe vehető alkalmazások, szolgáltatások	Web-böngészés, VOiP, Chat alkalmazások, közösségi oldalak, fájlcsereelő alkalmazások, videómegosztó alkalmazások, Online Tv	Web-böngészés, VOiP, Chat alkalmazások, közösségi oldalak, fájlcsereelő alkalmazások, videómegosztó alkalmazások, Online Tv

Érvényesség kezdete: 2022.07.01

Díjcsomag neve: DIGIMobil PLUSZ	Célérték	Mért érték
Becsült maximális letöltési sebesség elérhetősége a szolgáltató honlapján (Mbps)	29,3	18,21 Mbps
Becsült maximális feltöltési sebesség elérhetősége a szolgáltató honlapján (Mbps)	11,2	6,17 Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (Mbps)	15	Felső érték elérésekor korlátozás.
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe (pl. nullás díjű csomagok esetén bizonyos alkalmazások)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Igénybe vehető alkalmazások, szolgáltatások	Web-böngészés, VOiP, Chat alkalmazások, közösségi oldalak, fájlcsere alkalmazások, videómegosztó alkalmazások, Online Tv	Web-böngészés, VOiP, Chat alkalmazások, közösségi oldalak, fájlcsere alkalmazások, videómegosztó alkalmazások, Online Tv

Érvényesség kezdete: 2022.07.01

Díjcsomag neve: DIGIMobil MAX	Célérték	Mért érték
Becsült maximális letöltési sebesség elérhetősége a szolgáltató honlapján (Mbps)	29,3	18,21 Mbps
Becsült maximális feltöltési sebesség elérhetősége a szolgáltató honlapján (Mbps)	11,2	6,17 Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	30	Felső érték elérésekor korlátozás.
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe (pl. nullás díjzabású csomagok esetén bizonyos alkalmazások)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Becsült maximális sebesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett: 64 Mbit/s letöltési és 64 Mbit/s feltöltési sebesség	Becsült maximális sebesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett: 64 Mbit/s letöltési és 64 Mbit/s feltöltési sebesség
Igénybe vehető alkalmazások, szolgáltatások	Web-böngészés, VOiP, Chat alkalmazások, közösségi oldalak, fájlcsere alkalmazások, videómegosztó alkalmazások, Online Tv	Web-böngészés, VOiP, Chat alkalmazások, közösségi oldalak, fájlcsere alkalmazások, videómegosztó alkalmazások, Online Tv

Érvényesség kezdete: 2022.07.01

Díjcsomag neve: DIGIMobil JUNIOR	Célérték	Mért érték
Becsült maximális letöltési sebesség elérhetősége a szolgáltató honlapján (Mbps)	29,3	18,21 Mbps
Becsült maximális feltöltési sebesség elérhetősége a szolgáltató honlapján (Mbps)	11,2	6,17 Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	10	Felső érték elérésekor korlátozás.
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe (pl. nullás díjszabású csomagok esetén bizonyos alkalmazások)	Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Becsült maximális sebesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett: 64 Mbit/s letöltési és 64 Mbit/s feltöltési sebesség	Becsült maximális sebesség a havidíjban foglalt adatforgalom felett: 64 Mbit/s letöltési és 64 Mbit/s feltöltési sebesség
Igénybe vehető alkalmazások, szolgáltatások	Web-böngészés, VOiP, Chat alkalmazások, közösségi oldalak, fájlcsere-alkalmazások, videómegosztó alkalmazások, Online Tv	Web-böngészés, VOiP, Chat alkalmazások, közösségi oldalak, fájlcsere-alkalmazások, videómegosztó alkalmazások, Online Tv

2023.02.28.

13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet (mutató meghatározása, definíciók)

2. § (1) E rendelet alkalmazásában:

1. átvitt adatmennyiség: az előfizető által forgalmazott (adott vagy vett) IP alapú adatátvitel informatikai mértékegységekben (bit, byte) kifejezett adatmennyisége, az IP csomagok fejlécével együtt

becsült maximális sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el;

2. célérték: a szolgáltatásminőségi követelményhez rendelt, számmal és mértékegységgel meghatározott, a szolgáltató által vállalt, kötelezően teljesítendő érték;

2a. * csomagvesztés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében - a vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül - a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa;

3. * egyedi szolgáltatásminőségi követelmény: az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény;

4. * egyéni előfizetők száma: a szolgáltatóval előfizetői szerződéses jogviszonyban lévő, az Eht. 188. § 13. pontja szerinti egyéni előfizetők száma e rendeletben meghatározott szolgáltatásonként, az erre vonatkozó adatszolgáltatás benyújtását megelőző év december 31-i állapot szerint;

5. forgalom mérésen alapuló számlázási rendszer: minden olyan számlázási rendszer, ahol az előfizetők díjfizetése, illetve egy forgalmi keret felhasználásának mértéke, vagy a szolgáltatás igénybevétele, minősége részben vagy egészben az időponttól, időtartamtól, a hívások, az adatközlések számától, illetve az átvitt adatmennyiségtől függ;

6 hatályon kívül helyezve

7 hálózati szolgáltatásminőségi követelmény: a szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény;

8, helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás: helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül igénybe vehető nyilvánosan elérhető internet hozzáférés szolgáltatás;

8a. * késleltetés: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen;

8b. * késleltetés-ingadozás: internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése;

9. * maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat;

10. megfelelésigazolás: a megfelelésértékelési eljárás alapján kiállított dokumentum, amely igazolja, hogy a szolgáltatás minősége megfelel a szolgáltatásminőségi követelményeknek vagy számlázási rendszere megfelel a számlázásra vonatkozó követelményeknek;

11. * minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll;

12. * mobil internet-hozzáférési szolgáltatás: olyan rádiótávközlő hálózaton megvalósuló internet-hozzáférési szolgáltatás, amelyet a végfelhasználó a szolgáltatási területen belül mozgás közben is igénybe vehet;

12a. * régió: a statisztikai célú területi egységek nomenklatúrájának (NUTS) létrehozásáról szóló, 2003. május 26-i 1059/2003/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben meghatározott NUTS 2. szintű területi egység;

12b. * rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll;

13. számlázási rendszer: a szolgáltatás igénybevétele mértékét, a szolgáltató teljesítésének ellenértékét, illetve az előfizető által fizetendő díjat meghatározó, a számlakészítéshez szükséges alapadatokat előállító, tároló, feldolgozó, számlákat készítő rendszerek, folyamatok összessége;

14. számlázási egység: az adott szolgáltatás igénybevétele azon legkisebb mértéke, melyet a számlázási rendszer a számlázási folyamatokban alap-mértékegységként kezel, és melyet a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határoz meg;

15. * szolgáltatásminőségi követelmények: a szolgáltató által vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és a szolgáltatás minőségét meghatározó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban rögzített előírások összessége;