

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: Nomadikus 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
A hibaarány hozzáférési vonalanként	A hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;	5%	0,013577%
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 szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. (%)	98%	99,00%
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%	0,60%
A hívás felépítési idő	A hívásfelépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	6 mp	2 mp
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 adathívát) 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 kapcsolatot 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	0,0003%	0,001%
Hívásjelzési késedelmek	ETSI TS 102 024-9 (4.2 pont) szerint	2000ms	350ms