

Mezőtúr Városi Bíróság

Cím: 5400 Mezőtúr Kossuth tér 01.; Tel.: 56/550-100

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról

2013. évi V. törvény Polgári Törvénykönyvről

2.6 Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park. 8. III. emelet 305.-306. Szoba; e-mail: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu; telefon: 20/373-2570

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2.7 Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)

1012 Budapest, Logodi u. 22-24. Telefon: (1) 201 4102; E-mail: ofe@ofe.hu

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

1. Internet-hozzáférési szolgáltatás (IAS) - Szolgáltatásleírás és minőségi jellemzők

1.1. Szolgáltatás jogi besorolása

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás: **nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás**, ezen belül **internet-hozzáférési szolgáltatás (IAS)** az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex (EEHK) és a vonatkozó hazai jogszabályok szerint. A szolgáltatás alapesetben lehetővé teszi az előfizetők számára az internethez való hozzáférést, valamint elektronikus kommunikációs alkalmazások és tartalmak elérését és használatát.

1.2. Hálózati hozzáférési technológiák

A Szolgáltató az IAS nyújtása során több hozzáférési technológiát alkalmaz:

- optikai technológia (FTTH)
- NG-FWA (Next Generation Fixed Wireless Access) mikrohullámú hálózat
- FWA mikrohullámú hálózat

A technológiai megjelölés kizárólag tájékoztató jellegű, a szolgáltatás jogi besorolását nem érinti.

1.3. Szolgáltatásminőségi paraméterek

A Szolgáltató az IAS csomagok esetében a sebességparamétereket az alábbi előírt bontásban tünteti fel:

- Maximális sebesség
- Általában elérhető sebesség (az idő legalább 80%-ában biztosított érték)
- Minimális garantált sebesség

A paramétereket a mindenkor alkalmazott műszaki hozzáférési környezet figyelembevételével adja meg.

Csomagnév	Maximális sebesség (le/fel)	Általában elérhető sebesség (le/fel)	Minimális garantált sebesség (le/fel)
Telekom optikai hozzáférési hálózaton nyújtott IAS csomagok			
OptiWave 250	250/50 Mbps	200/40 Mbps	62,5/12,5 Mbps
OptiWave 500	500/100 Mbps	400/80 Mbps	125/25 Mbps
OptiWave 1000	1000/150 Mbps	800/120 Mbps	250/37,5 Mbps
Saját optikai (FTTH) hálózaton nyújtott IAS csomagok			
OptiNet 1000	1000/350 Mbps	800/280 Mbps	250/87,5 Mbps
OptiNet 500	500/150 Mbps	400/120 Mbps	125/37,5 Mbps

<i>Csomagnév</i>	<i>Maximális sebesség (le/fel)</i>	<i>Általában elérhető sebesség (le/fel)</i>	<i>Minimális garantált sebesség (le/fel)</i>
OptiNet 300	300/100 Mbps	240/80 Mbps	75/25 Mbps
OptiNet 100	100/30 Mbps	80/24 Mbps	25/7,5 Mbps
NG-FWA mikrohullámú hálózaton nyújtott IAS csomagok			
NewWave 100	100/40 Mbps	80/32 Mbps	25/10 Mbps
NewWave 200	200/60 Mbps	160/48 Mbps	50/15 Mbps
NewWave 300	300/80 Mbps	240/64 Mbps	75/20 Mbps
NewWave 500	500/100 Mbps	400/80 Mbps	125/25 Mbps
FWA mikrohullámú hálózaton nyújtott IAS csomagok			
WaveNet 50	50/10 Mbps	40/8 Mbps	12,5/3,75 Mbps
WaveNet 70	70/15 Mbps	56/12 Mbps	17,5/3,75 Mbps
WaveNet 90	90/20 Mbps	72/16 Mbps	22,5/5 Mbps
WaveNet 120	120/25 Mbps	96/20 Mbps	30/6,25 Mbps
Basic Summer	30/10 Mbps	24/8 Mbps	17,5/3,75 Mbps
Full Summer	60/20 Mbps	48/16 Mbps	15/5 Mbps

1.4. Forgalomkezelési intézkedések

A Szolgáltató a hálózat integritásának, biztonságának és zavarmentes működésének biztosítása érdekében jogosult:

- a hálózati túlterhelést megelőző forgalomirányítási eljárások alkalmazására,
- a rendellenes adatforgalom korlátozására,
- törvényben meghatározott esetekben bizonyos szolgáltatások vagy portok szűrésére.

A Szolgáltató **nem alkalmaz** olyan forgalomkezelést, amely • egyes alkalmazások vagy tartalomtípusok **indokolatlan hátrányos megkülönböztetését** eredményezné az EU 2015/2120-as rendelet szerinti **hálózatsemlegesség** biztosítása érdekében.

1.5. A szolgáltatás minőségére hatással lehetők körülmények

A tényleges elérhető sebességet és minőséget befolyásolhatják:

- az előfizetői végberendezés műszaki korlátai
- az ingatlan hálózati kiépítésének jellemzői (pl. Wi-Fi interferenciák)

- időszakos hálózati karbantartás, hibaelhárítás
- külső internetes célállomások túlterheltsége
- frekvenciakorlátok (FWA esetén)

1.6. Területi elérhetőség

A szolgáltatás hozzáférése a helyi hálózati infrastruktúra függvénye. Az elérhetőségről a Szolgáltató ügyfélszolgálatja és honlapja folyamatos tájékoztatást biztosít.

1.7. Panaszkezelés és mérési módszertan

Az előfizető a szolgáltatásminőség eltérésének észlelése esetén jogosult:

- hibabejelentéssel élni
- minőségi panaszt benyújtani
- hiteles mérési eredményeket szolgáltatni

A Szolgáltató az NMHH által jóváhagyott mérési módszertant alkalmazza, amelyről részletes leírást biztosít.

1.8. Kapcsolódó jogszabályok

A szolgáltatásra különösen az alábbi jogszabályok irányadók:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1972 irányelve (EEHK)
- A hazai implementációs jogszabályok és NMHH rendeletek

2. Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények:

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap

2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95 %
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75.00 %

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1./ A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai létesítésnek megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés — a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt — nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását

3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk (számlapanaszok) kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában a teljesített határideje megkezdett naptári napban kifejezve.

Díjreklamáció a szolgáltatás igénybevételeéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel)
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok

4./ A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

5./ Nyitvatartási időben az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF- ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

6./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség, kbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére garantál.

Az Előfizető által forgalmazott adatok mérése:

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.

Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a kábel ethernet és/vagy USB portján keresztül halad át.

A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel kerül elvégzésre és a program jegyzőkönyvet készít a mérésről.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

4. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

4.1 Rendszeres díjak (Internet szolgáltatás csomagok)

Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:

- Minden díjcsomagunknál korlátlan mennyiségű adatforgalomra van lehetőség.
- Minden díjcsomagunknál engedélyezett: Web-böngészés; VoIP; Chat alkalmazások; Közösségi oldalak; Fájlcserélő alkalmazások; Online tv

4.2 Aktív (rendelhető) díjcsomagok

- Bruttó árak, minden lakossági díjcsomagunk 5%-os Áfá-t foglal magába.
- Minden díjcsomagunknál elérhető 500 Ft-os távszámla kedvezmény

Szolgáltatás megnevezése (technológiák szerint)	Listaár	Hűségidő alatti kedvezményes ár	Névleges sávszélesség (le- / feltöltési sebesség)
Telekom optikai hálózaton:			
OptiWave 250	7 290 Ft/hó	6 490 Ft/hó	250/50 Mbps
OptiWave 500	8 890 Ft/hó	7 490 Ft/hó	500/100 Mbps
OptiWave 1000	10 090 Ft/hó	8 490 Ft/hó	1000/150 Mbps
Saját optikai hálózaton:			
OptiNet 1000	10 090 Ft/hó	8 490 Ft/hó	1000/350 Mbps
OptiNet 500	8 290 Ft/hó	6 990 Ft/hó	500/150 Mbps
OptiNet 300	6 490 Ft/hó	5 490 Ft/hó	300/100 Mbps
OptiNet 100	5 490 Ft/hó	4 490 Ft/hó	100/30 Mbps
NG-FWA mikrohullámú hálózaton			
NewWave 100	6 490 Ft/hó	5 490 Ft/hó	100/40 Mbps
NewWave 200	9 490 Ft/hó	7 990 Ft/hó	200/60 Mbps
NewWave 300	12 490 Ft/hó	10 490 Ft/hó	300/80 Mbps