TÁJÉKOZTATÁS

ADSL és FTTH RFoG technológián nyújtott internet szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók 2026. Q1. időszakra vonatkozó ellenőrzéséről

Tisztelt Előfizetőink!

A 2Connect Távközlési Infrastruktúra és Hálózati Szolgáltatások Kft. (továbbiakban: „**2Connect**") – mint 2025.10.01. napjától a V-Hálózat Távközlési Zrt. jogutódja, amely jogelőd társaság a Vodafone Magyarország Zrt.-ből, 2025.01.01. napján kiválással jött létre - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke PC/17915-64/2017. (a továbbiakban: 3(a). piaci határozat) és PC/17920-64/2017. (a továbbiakban: 3(b). piaci határozat) határozataiban előírt, „átláthatóság" kötelezettség teljesítésére az alábbiakban nyilvánosságra hozza a nagykereskedelmi szélessávú Országos bitfolyam hozzáférés szolgáltatásokra ráépülő valamennyi, a 2Connect / One Magyarország Zrt. ((továbbiakban: „**One**") által nyújtott kiskereskedelmi ADSL és FTTH RFoG technológián nyújtott internet szolgáltatásra vonatkozó tényleges minőségi jellemzőit:

Szolgáltatások teljesítménymutatói, 2026. Q1, 2026.01.01 - 2026.03.31 időszaki adat:

Réz Érpáras Hozzáférési Hálózaton:

Minőségi mutató megnevezése	Teljesítési érték	Vállalt érték
Szolgáltatás létesítés időtartama - helymegosztás nélkül	2 nap.	15 nap
Szolgáltatás létesítés időtartama – helymegosztással	n.é.	40 nap
Éves rendelkezésre állás	100 %	99 %
24 órán belül elhárított hibák aránya	57,7 %	35 %
72 órán belül elhárított hibák aránya	98,4 %	100 %
Szolgáltatóváltás megvalósításának időtartama - helymegosztás nélkül	n.é.	15 nap
Szolgáltatóváltás megvalósításának időtartama – helymegosztással	n.é.	40 nap
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama - helymegosztás nélkül	n.é.	15 nap
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama – helymegosztással	n.é.	40 nap
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezés megvalósításának időtartama - helymegosztás nélkül	1,9 nap	15 nap
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezés megvalósításának időtartama – helymegosztással	n.é.	40 nap
Késleltetés	19 ms	10 ms
Késleltetés ingadozás	3 ms	5 ms

Keretvesztési arány	0,00 %	0,1 %

FTTH-RFoG Hozzáférési Hálózaton:

Minőségi mutató megnevezése	Teljesítési érték	Vállalt érték
Szolgáltatás létesítés időtartama - helymegosztás nélkül	n.é.	15 nap
Szolgáltatás létesítés időtartama – helymegosztással	n.é.	40 nap
Éves rendelkezésre állás	99,1 %	99 %
24 órán belül elhárított hibák aránya	59,8 %	35 %
72 órán belül elhárított hibák aránya	98,6 %	100 %
Szolgáltatóváltás megvalósításának időtartama - helymegosztás nélkül	n.é.	15 nap
Szolgáltatóváltás megvalósításának időtartama - helymegosztással	n.é.	40 nap
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama - helymegosztás nélkül	n.é.	15 nap
Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama - helymegosztással	n.é.	40 nap
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezés megvalósításának időtartama - helymegosztás nélkül	n.é.	15 nap
Előfizetői hozzáférési pont áthelyezés megvalósításának időtartama – helymegosztással	n.é.	40 nap
Késleltetés	14 ms	10 ms
Késleltetés ingadozás	2 ms	5 ms
Keretvesztési arány	0,0 %	0,1 %

A minőségi mutatók számításának módja, a számítás alapjául szolgáló adatok forrása:

1) Szolgáltatás létesítésének időtartama

Teljesítménymutató tartalma: a szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői igénybejelentés kézhezvételétől a szolgáltatásnyújtás megkezdéséig terjedő időszak.

Számítás alapjául szolgáló adatok forrása: a 2Connect nyilvántartó, támogató, műszaki és egyéb - a minőségi mutató meghatározása szempontjából releváns - rendszerei.

2) Éves rendelkezésre állás értéke

Teljesítménymutató tartalma: az adott szolgáltatásra vonatkozó használhatósági időnek a naptári évre vonatkoztatott aránya. A használhatósági időbe nem tartozik bele a hibák és karbantartások miatti szolgáltatás kiesési idő.

Számítás alapjául szolgáló adatok forrása: a 2Connect nyilvántartó, támogató, műszaki és egyéb - a minőségi mutató meghatározása szempontjából releváns - rendszerei.

3) 24, illetve 72 órán belül elhárított hibák aránya

Teljesítménymutató tartalma: a 2Connect által 24, illetve 72 órán belül elhárított hibák és a 2Connect-nek / One-nak az Előfizető által bejelentett valós hibák aránya az adott szolgáltatás vonatkozásában.

Számítás alapjául szolgáló adatok forrása: a 2Connect nyilvántartó, támogató, műszaki és egyéb - a minőségi mutató meghatározása szempontjából releváns - rendszerei.

4) Szolgáltatóváltás megvalósításának időtartama

Teljesítménymutató tartalma: A szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői igénybejelentés kézhezvételétől az új szolgáltató által történő szolgáltatásnyújtás megkezdéséig terjedő időszak.

Számítás alapjául szolgáló adatok forrása: a 2Connect nyilvántartó, támogató, műszaki és egyéb - a minőségi mutató meghatározása szempontjából releváns - rendszerei.

5) Szolgáltatásváltás megvalósításának időtartama

Teljesítménymutató tartalma: A Szolgáltatásváltásra vonatkozó előfizetői igénybejelentés kézhezvételétől az újonnan beállított Szolgáltatás nyújtásának megkezdéséig terjedő időszak.

Számítás alapjául szolgáló adatok forrása: a 2Connect nyilvántartó, támogató, műszaki és egyéb - a minőségi mutató meghatározása szempontjából releváns - rendszerei.

6) Előfizetői hozzáférési pont áthelyezés megvalósításának időtartama

Teljesítménymutató tartalma: Az áthelyezésre vonatkozó előfizetői igénybejelentés kézhezvételétől az áthelyezett Előfizetői Hozzáférési Ponton létesített Szolgáltatás nyújtásának megkezdéséig terjedő időszak.

Számítás alapjául szolgáló adatok forrása: a 2Connect nyilvántartó, támogató, műszaki és egyéb - a minőségi mutató meghatározása szempontjából releváns - rendszerei.

7) Késleltetés

Teljesítménymutató tartalma, számítása: a szolgáltatás végpontjai között a jelátvitel maximális időtartama, ezredmásodperc [ms] egységben kifejezve.

Számítás alapjául szolgáló adatok forrása: a 2Connect nyilvántartó, támogató, műszaki és egyéb - a minőségi mutató meghatározása szempontjából releváns - rendszerei.

8) Késleltetés ingadozás

Teljesítménymutató tartalma, számítása: a szolgáltatás végpontjai között a jelátvitel időtartamának maximális változása, ezredmásodperc [ms] egységben kifejezve.

Számítás alapjául szolgáló adatok forrása: a 2Connect nyilvántartó, támogató, műszaki és egyéb - a minőségi mutató meghatározása szempontjából releváns - rendszerei.

9) Keretvesztési arány

Teljesítménymutató tartalma, számítása: a szolgáltatás végpontjai között elveszett Ethernet keretek maximális aránya, százalékban kifejezve.

Számítás alapjául szolgáló adatok forrása: a 2Connect nyilvántartó, támogató, műszaki és egyéb - a minőségi mutató meghatározása szempontjából releváns - rendszerei.

Kötbérszámítás szabályai, feltételei

Amennyiben a 2Connect/One az előfizetői szerződésen meghatározott bármely ADSL és FTTH RFoG technológián nyújtott internet szolgáltatásra meghatározott minőségi mutatók betartását vállalja és a hibajavításokat az adott határidő leteltével nem végzi el, a fizetendő kötbért az alábbiak szerint számolja ki:

A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdésére nyitva álló határidő elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

  Amennyiben az Előfizetői Szerződésben vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

A Szolgáltatás áthelyezésére vállalt határidő elteltétől a szolgáltatás tényleges áthelyezéséig a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A Hibabejelentés kapcsán elvégzett hiba kivizsgálásáról és a hibaelhárításról szóló értesítésre, illetve a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén a kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese, ha a Hiba kivizsgálásáról és a hibaelhárításról szóló értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- négyszerese, a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén, ha a Hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett csak igénybe venni;
- nyolcszorosa, ha a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén, ha a Hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

Értesítések:

- A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
  a) további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
  b) a Hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a Hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

  A Szolgáltató nem köteles 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

- A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

  a) további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

  b) a Hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a Hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató nem köteles 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A 2Connect/One a kötbért automatikusan megtéríti az Előfizető részére.

A 2Connect/One felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn, azaz a 2Connect/One mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem, illetve a hibás teljesítés elkerülése érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

Az előfizetők részére történő kötbérfizetési szabályok kapcsán a 2Connect/One mindenkor hatályos Internet-hozzáférési és bérelt vonali szolgáltatás nyújtására vonatkozó ÁSZF-ben foglaltak szolgálnak iránymutatásul, az ott nem részletezett esetekben a nagykereskedelmi partnerek felé alkalmazottak érvényesek.

A 2Connect/One nem felel a késedelmes teljesítésért, ha a késedelmes teljesítés az Előfizető érdekkörében felmerülő késedelem miatt következik be. Ekkor a 2Connect/One a szerződéses kötelezettségeinek teljesítésére új határidőt jogosult megállapítani és kötbér fizetésére nem kötelezett.

Budapest, 2026. április 30.

2Connect Távközlési Infrastruktúra és Hálózati Szolgáltatások Kft.