

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Érvényes: 2021.07.01-től

a.) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./Az első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
3./ Hibajavítási idő	72 óra
4./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75.00 %

b.) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjsomag neve	NET 15	NET 30
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	30,0	60,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4,00	8,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	10,0	20,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,00	2,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	10,0	20,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	1,00	2,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjsomag neve	NET 50	NET 100
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	100,00	200,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	12,00	16,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	35,00	64,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	3,00	4,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	35,00	64,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	3,00	4,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjsomag neve	NET 300	NET 500
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	400,0	600,0
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	30,00	50,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	75,00	125,0

Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	7,50	12,50
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	75,00	125,0
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	7,50	12,50

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	OPTIKA 150	OPTIKA 300
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	150,0	300,0
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	75,00	150,0
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	37,50	75,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	18,50	37,50
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	37,50	75,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	18,50	37,50

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	OPTIKA 500	OPTIKA 1000
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	500,00	1000,0
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	250,00	500,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	125,00	250,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	62,50	125,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	125,00	250,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	62,50	125,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	MINI FORCE 3X	ALFA FORCE 3X
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	24,00	36,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	3,00	4,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	6,00	9,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,75	1,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	6,00	9,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,75	1,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	BETA FORCE 3X	HIR FORCE 60
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	36,00	60,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	3,00	12,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	18,00	40,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,50	4,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	18,00	40,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	1,50	4,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	HIR FORCE 120	SILVER
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	120,0	10,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	20,00	1,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	80,00	4,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	6,00	0,40

Minimális letöltési sebesség (Mbps)	80,00	4,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	6,00	0,40

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	BÉTA FORCE	GOLD
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	12,00	20,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	1,00	2,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	2,00	8,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,20	0,80
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	2,00	8,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,20	0,80

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	DELTA FORCE	BÉTA
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	24,00	8,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	0,625
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	4,00	2,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,20	0,20
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	4,00	2,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,20	0,20

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	DELTA	NET 15*
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	10,00	15,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	0,75	2,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	4,00	10,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,20	1,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	4,00	10,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,20	1,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	NET 30*	NET 50*
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	30,00	50,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	5,00	8,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	20,00	35,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	3,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	20,00	35,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	3,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	NET 100*	MINI FORCE 3X*
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	100,00	12,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	10,00	1,50
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	50,00	6,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	4,00	0,75

Minimális letöltési sebesség (Mbps)	50,00	6,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	4,00	0,75

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	ALFA FORCE 3X*	BETA FORCE 3X
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	18,00	36,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	3,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	9,00	18,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,00	1,50
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	9,00	18,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	1,00	1,50

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	FIBER 100	FIBER 300
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	100,0	300,0
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	50,00	150,0
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	25,00	75,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	12,50	37,50
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	25,00	75,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	12,50	37,50

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	FIBER 500	FIBER 1000
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	500,00	1000,0
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	250,00	500,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	125,00	250,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	62,50	125,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	125,00	250,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	62,50	125,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	FIBER 150*	FIBER 300*
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	150,0	300,0
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	75,00	150,0
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	37,50	75,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	18,50	37,50
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	37,50	75,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	18,50	37,50

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	FIBER 500*	G 50
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	500,00	50,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	250,00	5,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	125,00	25,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	62,50	2,50
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	125,00	25,00

Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	62,50	2,50
--------------------------------------	-------	------

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	G 100	G 5
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	100,0	5,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	10,00	0,51
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	50,00	2,50
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	5,00	0,25
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	50,00	2,50
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	5,00	0,25

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	G 40	G 60
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	40,00	60,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4,00	6,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	20,00	30,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	3,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	20,00	30,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	3,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	G 80	KÁBELNET 150
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	80,00	150,0
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	8,00	75,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	40,00	37,50
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	4,00	18,50
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	40,00	37,50
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	4,00	18,50

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	KÁBELNET 300	KÁBELNET 500
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	300,0	500,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	150,0	250,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	75,00	125,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	37,50	62,50
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	75,00	125,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	37,50	62,50

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	KÁBELNET 10	KÁBELNET 30
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	10,00	30,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	3,00	5,00

Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	2,00	75,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,0	37,50
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	2,00	75,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	1,0	37,50

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	FaluNET5	FaluNET10
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	5,00	10,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	1,00	1,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	1,00	2,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,25	0,50
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	1,00	2,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,25	0,50

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	FaluNET15	FaluNET30
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	15,00	30,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	3,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	3,00	5,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,00	1,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	3,00	5,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	1,00	1,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	FaluNET60	FaluNET100
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	60,00	100,0
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4,00	5,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	10,00	15,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	2,00
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	10,00	15,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	2,00

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	FaluNET160	FaluNET320
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	160,00	320,0
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	10,00	16,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	20,00	32,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	1,60
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	20,00	32,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	2,00	1,60

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN		
Díjcsomag neve	FaluNET400	FaluNET512
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	400,0	512,00
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	40,00	25,00
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	40,00	55,00
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	4,00	2,00

Minimális letöltési sebesség (Mbps)	40,00	55,00
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	4,00	2,00

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

a.) Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók:

1./ Az első csatlakozás létesítési ideje:: az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt időnek (kivéve a visszavont megrendelések) az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai 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./ Hibaarány hozzáférési vonalanként: a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma.

Hiba: a szolgáltatás igénybe nem vehetősége vagy csökkent minőségi állapota, amelyről az előfizető bejelentést 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.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés vagy saját hálózatának hibája,

3./ Hibajavítási idő: a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

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

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 vagy saját hálózatának 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.

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén: 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.

b.) Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók:

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén:

1. 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.

2. 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;

A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

3. 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

A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

A mutatók vonatkozásában:

A sebesség mérést az ide vonatkozó szabvány szerint az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató szervere között, a szolgáltató hálózatán belül kell elvégezni.

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