

A szolgáltatás-minőségi értékek  
a 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2008. évre vonatkozó igazolásához

### Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött

#### Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	15 nap	15 nap	(5.) számú melléklet
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	24 óra	3 óra	(5.) számú melléklet
A szolgáltatás rendelkezésre állása	96 %	99 %	(5.) számú melléklet
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	80 %	90 %	(5.) számú melléklet
<b>Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül</b>			
Otthon 512k díjcsomag			
Letöltési sebesség	96 kbit/s	414 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	64 kbit/s	108 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 1M díjcsomag			
Letöltési sebesség	160 kbit/s	784 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	64 kbit/s	109 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 4M díjcsomag			
Letöltési sebesség	3840 kbit/s	4023 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	192 kbit/s	236 kbit/s	(5.) számú melléklet

#### Szolgáltatás minőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	9,88 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	1076,92 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	1076,92 darab/1000
ebből: jogos	653,85 darab/1000
ebből: ügyintézéssel szembeni panaszok száma	0 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	3,84 óra
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja	Megfeleléségi nyilatkozat