

A szolgáltatás-minőségi értékek  
a 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2009. 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	8,26 nap	(5.) számú melléklet
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	24 óra	19 óra	(5.) számú melléklet
A szolgáltatás rendelkezésre állása	96 %	99.82 %	(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	448 kbit/s	497 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	96 kbit/s	103 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 1M díjcsomag			
Letöltési sebesség	928 kbit/s	957 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	96 kbit/s	105 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 2M díjcsomag			
Letöltési sebesség	1920 kbit/s	1993 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	128 kbit/s	148 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 4M díjcsomag			
Letöltési sebesség	3840 kbit/s	3917 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	192 kbit/s	212 kbit/s	(5.) számú melléklet
Üzleti 1M díjcsomag			
Letöltési sebesség	928 kbit/s	957 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	96 kbit/s	105 kbit/s	(5.) számú melléklet
Üzleti 4M díjcsomag			
Letöltési sebesség	3840 kbit/s	3917 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	192 kbit/s	212 kbit/s	(5.) számú melléklet

#### Szolgáltatás minőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	8,26 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	266,67 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	211,11 darab/1000
ebből: jogos	122,22 darab/1000
ebből: ügyintézéssel szembeni panaszok száma	0 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	18,8 óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja	Megfelelési nyilatkozat