

A szolgáltatás-minőségi értékek
a 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2010. 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	5,07 nap	(5.) számú melléklet
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	24 óra	16,5 óra	(5.) számú melléklet
A szolgáltatás rendelkezésre állása	96 %	99.66 %	(5.) számú melléklet
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	80 %	90 %	(5.) számú melléklet
Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül			
Otthon 512k díjcsomag			
Letöltési sebesség	448 kbit/s	486 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	96 kbit/s	104 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 1M díjcsomag			
Letöltési sebesség	928 kbit/s	962 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	96 kbit/s	98 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 2M díjcsomag			
Letöltési sebesség	1920 kbit/s	1957 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	128 kbit/s	138 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 4M díjcsomag			
Letöltési sebesség	3840 kbit/s	3901 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	192 kbit/s	205 kbit/s	(5.) számú melléklet
Üzleti 1M díjcsomag			
Letöltési sebesség	928 kbit/s	962 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	96 kbit/s	98 kbit/s	(5.) számú melléklet
Üzleti 4M díjcsomag			
Letöltési sebesség	3840 kbit/s	3901 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	192 kbit/s	205 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 1M 2010_07 díjcsomag			
Letöltési sebesség	512 kbit/s	962 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	64 kbit/s	98 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 2M 2010_07 díjcsomag			
Letöltési sebesség	1024 kbit/s	1957 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	96 kbit/s	138 kbit/s	(5.) számú melléklet
Otthon 4M 2010_07 díjcsomag			
Letöltési sebesség	2048 kbit/s	3901 kbit/s	(5.) számú melléklet



'FÁZIS' Bt. 2421 Nagyvenyim Boróka utca 2.
Tel: +36 30 902-6358
info@antennanet.hu

Cégjegyzékszám: Cg: 07-06-007445
Adószám: 22084798-2-07
www.antennanet.hu

Feltöltési sebesség	128 kbit/s	205 kbit/s	(5.) számú melléklet
Üzleti 1M 2010_07 díjcsomag			
Letöltési sebesség	512 kbit/s	962 kbit/s	(5.) számú melléklet
Feltöltési sebesség	64 kbit/s	98 kbit/s	(5.) számú melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	5,07 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	169,12 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	169,12 darab/1000
ebből: jogos	66,18 darab/1000
ebből: ügyintézésel szembeni panaszok száma	0 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	16,5 óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja	Megfeleléségi nyilatkozat