

**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 határideje Napokban	30 nap	19 nap	6. sz. melléklet
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje Órában	72 óra	70 óra	6. sz. melléklet
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása Százalékban	96, 5 %	99,41 %	6. sz. melléklet
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya százalékban	85 %	100 %	6. sz. melléklet
Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül			
Harrier			
Letöltési sebesség	1024 kbit/s	4045 kbit/s	6. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	409 kbit/s	753 kbit/s	6. sz. melléklet
Phantom			
Letöltési sebesség	1024 kbit/s	5028 kbit/s	6. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	614 kbit/s	2212 kbit/s	6. sz. melléklet
Albatrosz			
Letöltési sebesség	1638 kbit/s	7793 kbit/s	6. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	819 kbit/s	4557 kbit/s	6. sz. melléklet
Tornado			
Letöltési sebesség	2048 kbit/s	10004 kbit/s	6. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1024 kbit/s	6001kbit/s	6. sz. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	19 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	529, 85
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	432, 84
ebből: jogos	208, 96
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	3, 73
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	69, 51 óra

Szolgáltatásminőség megfelelısség igazolásának módja	Megfelelıségi nyilatkozat
--	---------------------------