

**Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfeleléségének igazolása**Szolgáltatástípus neve: **Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött****Általános szolgáltatás minőségi adatok**

	<b>Célérték</b>	<b>Teljesítési érték</b>
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a) (nap)	30	20
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b) (óra)	24	32
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d) (%)	96,5	99,86
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e) (%)	92	100
Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)		
1 M letöltési sebesség (kbit/s)	160	1223
1 M feltöltési sebesség (kbit/s)	64	128
4 M letöltési sebesség (kbit/s)	256	4480
4 M feltöltési sebesség (kbit/s)	96	256
8 M letöltési sebesség (kbit/s)	480	7844
8 M feltöltési sebesség (kbit/s)	192	504
18 M letöltési sebesség (kbit/s)	960	17625
18 M feltöltési sebesség (kbit/s)	320	988

**Szolgáltatás minőségi mutatók**

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a) (nap)	20
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b) (db)	70
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba) (db)	70
ebből: jogos (2ba) (db)	70
ebből: ügyintézésrel szembeni panaszok száma (2bc) (db)	0
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c) (óra)	32
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e): Szolgáltató által kiadott megfeleléségi nyilatkozat	

**Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfeleléségének igazolása**Szolgáltatástípus neve: **Helyhez kötött telefonszolgáltatás****Általános szolgáltatás minőségi adatok**

	<b>Célérték</b>	<b>Teljesítési érték</b>
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a) (nap)	20	8
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b) (óra)	48	28
Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c) (nap)	15	0
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d) (%)	99	99,99
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e) (%)	92	100
Sikertelen hívások aránya (2a) (%)	1,4	0,45
Hívás felépítési idő (2b) (mp)	4,87	0,92

**Szolgáltatás minőségi mutatók**

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a) (nap)	8
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b) (db)	172
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba) (db)	172
ebből: jogos (2ba) (db)	172
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc) (db)	0
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c) (óra)	28
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d) (nap)	n.a.
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e): Szolgáltató által kiadott megfeleléségi nyilatkozat	