

Vállalt szolgáltatás minőségi mutatók: 2009

Szolgáltatás azonosító	név vagy alaosztás	Célérték	Minimál érték	Teljesítési érték		ÁSZF vonatkozó pontja
(a) HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő	14	14	3	Megkezd. naptári nap	1. sz. Melléklet
(b)MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	48	72	48	óra	1. sz. Melléklet
(d)RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása	96	96	99	%	1. sz. Melléklet
(i) ASZE (9.)	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	3000	6000	1200	perc	1. sz. Melléklet
(j) ASZT (10.)	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	3000	8000	4000	perc	1. sz. Melléklet
(k)GLS/GFS	A garantált le- és feltöltési sebesség	64/32	64/32	128/64	Kbit/s / Kbit/s	1. sz. Melléklet
(k)GLS/GFS	A garantált le- és feltöltési sebesség	128/64	128/64	256/128	Kbit/s / Kbit/s	1. sz. Melléklet
(k)GLS/GFS	A garantált le- és feltöltési sebesség	256/96	256/96	512/256	Kbit/s / Kbit/s	1. sz. Melléklet
	Bithiba arány hozzáférési vonalanként	0	0	0		1. sz. Melléklet

azonosító (sorszám)	név		
<b>BP (16.)</b>	<b>Előfizetői panaszok száma</b>	143	db/ezer előfizető , vagy db
<b>MP (17.)</b>	<b>Minőségi panaszok száma</b>	35	db/ezer előfizető , vagy db
<b>JP (18.) A</b>	<b>A jogos minőségi panaszok száma</b>	12	db/ezer előfizető , vagy db
<b>SZP (19.)</b>	<b>A számlapanaszok száma</b>	0	db/ezer előfizető , vagy db
<b>JSZP (20.)</b>	<b>A jogos számlapanaszok száma</b>	0	db/ezer előfizető , vagy db
<b>ÜGYP (21.)</b>	<b>Az ügyintézés elleni panaszok száma</b>	0	db/ezer előfizető , vagy db
<b>HV</b>	<b>Hatósági vizsgálatok száma</b>	0	db/ezer előfizető , vagy db
<b>EHD</b>	<b>Elmarasztaló hatósági döntések száma</b>	0	db/ezer előfizető , vagy db