

Szolgáltatás minőségi mutatók 2018.

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték le/fel | Teljesítési érték le/fel | Mértékegység |
|---------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------|
| Csomag neve | 1,20/0,40 | 1,20/0,40 | Mbps |
| FORCE XS | 1,60/0,60 | 1,60/0,60 | Mbps |
| FORCE S | 2,00/0,80 | 2,00/0,80 | Mbps |
| FORCE M | 2,40/1,00 | 2,40/1,00 | Mbps |
| FORCE L | 3,60/1,20 | 3,60/1,20 | Mbps |
| FORCE XL | 2,00/0,80 | 2,00/0,80 | Mbps |
| FORCE – L S | 3,00/1,00 | 3,00/1,00 | Mbps |
| FORCE – L M | 6,00/2,00 | 6,00/2,00 | Mbps |
| FORCE – L L | 0,09/0,06 | 0,09/0,06 | Mbps |
| 2G-1M | 0,12/0,09 | 0,12/0,09 | Mbps |
| 2G-2M | 0,50/0,25 | 0,50/0,25 | Mbps |
| 5G-1M | 1,00/0,50 | 1,00/0,50 | Mbps |
| 5G-2M | 2,00/1,00 | 2,00/1,00 | Mbps |
| 5G-4M | 3,00/1,50 | 3,00/1,50 | Mbps |
| 5G-6M | 4,00/1,00 | 4,00/1,00 | Mbps |
| 5G-8M | 1,00/0,50 | 1,00/0,50 | Mbps |
| L-2M | 2,00/1,00 | 2,00/1,00 | Mbps |
| L-4M | 3,00/1,5 | 3,00/1,5 | Mbps |
| L-6M | 4,00/2,00 | 4,00/2,00 | Mbps |
| L-8M | 5,00/2,00 | 5,00/2,00 | Mbps |
| L-10M | 3,00/3,00 | 3,00/3,00 | Mbps |
| Office 6 Mbps | 4,00/4,00 | 4,00/4,00 | Mbps |
| Office 8 Mbps | 6,00/6,00 | 6,00/6,00 | Mbps |
| Office 12 Mbps | 9,00/9,00 | 9,00/9,00 | Mbps |
| Office 18 Mbps | 12,50/12,50 | 12,50/12,50 | Mbps |
| Office 25 Mbps | 10,00/10,00 | 10,00/10,00 | Mbps |
| Business-Pro 10 Mbps | 20,00/20,00 | 20,00/20,00 | Mbps |
| Business-Pro 20 Mbps | 30,00/30,00 | 30,00/30,00 | Mbps |
| Business-Pro 30 Mbps | 40,00/40,00 | 40,00/40,00 | Mbps |
| Business-Pro 40 Mbps | 50,00/50,00 | 50,00/50,00 | Mbps |
| Business-Pro 50 Mbps | 50,00/50,00 | 50,00/50,00 | Mbps |

Az ÁSZF-ben a 3. sz mellékletben találhatóak a mutató számok.

1000 előfizető felett vállalt célértékek

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Internet szolgáltatás | 15 | n.a. | nap | 3.sz. melléklet |

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Internet szolgáltatás | 72 | n.a. | óra | 3.sz. melléklet |

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Internet szolgáltatás | 98 | n.a. | % | 3.sz. melléklet |

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Internet szolgáltatás | 80 | n.a. | % | 3.sz. melléklet |