

Minőségi célértékek és meghatározások

Megnevezés	Célérték	Minimálérték	Teljesítési érték
Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	30 nap	10 nap
Minőségi panasz hibaelhárításának ideje	48 óra	72 óra	24 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	90%	95%
A szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés	10512 perc	10512 perc	240 perc
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szüneteltetés	10512 perc	10512 perc	1200 perc
Garantált letöltési érték /kbps/			
1024	512	512	500
2048	724	724	702
4096	1024	1024	1017
Garantált feltöltési érték /kbps/			
128	64	64	59
192	96	96	80
256	128	128	102

Egyéb szolgáltatási és minőségi mutatók:

Előfizetői panaszok száma	79
Minőségi panaszok száma	79
A jogos minőségi panaszok száma	41
Számlapanaszok száma	0
A jogos számlapanaszok száma	0
Ügyintézés elleni panaszok száma	0
Hatósági vizsgálatok száma	0
Elmarasztaló hatósági döntések száma	0

