

# Tájékoztató a 2011-es év megfeleléséről

## Internet

### Szolgáltatás minőségi mutatók

			CÉLÉRTÉK	TELJESÍTÉS	ASZF
<u>Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)</u>					
			30	3	7. melléklet
<u>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)</u>					
			48	7,19	7. melléklet
<u>Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)</u>					
			-	-	-
<u>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)</u>					
			90%	99.93%	6
<u>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)</u>					
			-	-	-
<u>Garantált letöltési sebesség hálózaton belül (4a)</u>					
					7. melléklet
standard	1536	7067	1536	5035	
hobby	512	3146	512	2085	
mini	384	2015	384	1015	
<u>Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)</u>					
					7. melléklet
standard	196	777	196	506	
hobby	128	368	128	253	
mini	64	253	64	256	

### Szolgáltatás minőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	<b>3</b>	<b>nap</b>
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	<b>14,6</b>	<b>darab/1000</b>
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	<b>10,6</b>	<b>darab/1000</b>
ebből jogos:	<b>10,6</b>	<b>darab/1000</b>
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2bb)	<b>0</b>	<b>darab/1000</b>
ebből jogos:	<b>0</b>	<b>darab/1000</b>
ebből: ügyintézésrel szembeni panaszok száma (2bc)	<b>0</b>	<b>darab/1000</b>

MT-NET-2011

Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)

**7,19**      **óra**

Díjreklamáció kivizsgálásának és  
elhárításának ideje éves átlagban (2d)

**0**      **nap**

Szolgáltatásminőség megfelelés  
igazolásának módja (2e)

**Megfeleléségi nyilatkozat**