

## 2008. évi teljesített célértékek

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték egység	minimál érték	cél- érték	teljesít ett
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	14	21
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	48	55
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	95	98	97
4. Ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható.)	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	90	95	85
5. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján				
névleges letöltési érték				garantált	tény	
	128		kbps	64	108	
	256		kbps	64	205	
	384		kbps	128	326	
	512		kbps	128	486	
	768		kbps	256	715	
	1024		kbps	256	972	
	2048		kbps	384	1980	
névleges feltöltési érték						
	64		kbps	32	48	
	128		kbps	64	112	
	256		kbps	64	231	
	384		kbps	64	327	
I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés				tény		
1.	Előfizetők száma a beszámolási időszak végén 2008.dec.31.			861	db	
2.	Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2008.-ban			67	db	
3.	Forgalommérésen alapul e a számlázás				nem	
4.	Megfelelősségi nyilatkozat módja				saját	
II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás						
	Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban			20	nap	
	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve			230	db/1000	
	ebből minőségi panasz			93	db/1000	
	a minőségiből jogos			31	db/1000	
	a bejelentettből díjreklamáció			0	db/1000	
	abból jogos			0	db/1000	
	a bejelentettből az ügyintézővel kapcsolatban			8	db/1000	
	Hibaelhárítás éves átlagban			2	óra	
	Díjreklamáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban			0	nap	