

## Optanet KFT Internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók 2006. évben:

Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Minimál érték	Teljesítési érték		ÁSZF vonatkozó pontja
1	Új hozzáférés létesítési idő				megkezd. Naptári nap	4.
	Vezeték nélküli internet	14	30	18		
	Internet kábeltévén	14	30	9		
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje				óra	11.2
	Vezeték nélküli internet	48	72	60		
	Internet kábeltévén	48	72	49		
3	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje				nap	12.2.1
	Vezeték nélküli internet	14	30	2		
	Internet kábeltévén	14	30	2		
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása				%	5.1
	Vezeték nélküli internet	96,5	95	99,55		
	Internet kábeltévén	99	98	99,83		
5	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés				perc	8.1.2
	Vezeték nélküli internet	1440	2880	0		
	Internet kábeltévén	1440	2880	0		
6	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés				perc	8.1.2
	Vezeték nélküli internet	2880	5760	4449		
	Internet kábeltévén	2880	5760	1184		
7	Garantált le és feltöltési sebesség				kbit/s / kibit/s	5. melléklet
	256/3GB	128/64	32/16	247/122		
	384 és 384/3GB	192/64	32/16	375/186		
	512 és 512/3GB	256/64	32/16	503/241		
	Praktika	256/48	32/16	509/93		
	Optima	512/64	32/16	1021/ 125		
	Giga	1024/	32/16	2046/		

		128		253	
	Extra	1536/ 192	32/16	3068/ 380	
8	Bithiba arány hozzáférési vonalként				5. melléklet
	Vezeték nélküli internet	0	0	0	
	Internet kábeltévén	0	0	0	

<b>Mutató azonosító</b>	<b>Minőségi mutató neve</b>		
8	Előfizetői panaszok száma	320	db
9	Minőségi panaszok száma	310	db
10	Jogos minőségi panaszok száma	230	db
11	Számlapanaszok száma	10	db
12	Jogos számlapanaszok száma	9	db
13	Ügyintézés elleni panaszok száma	0	db
14	Hatósági vizsgálatok száma	0	db
15	Elmarasztaló hatósági döntések száma	0	db