

I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés		ÁLTALÁNOS adatok	
1.	Előfizető száma a beszámolási időszak végén 2010.dec.31.	130 db	
2.	Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2010.-ban	12 db	
3.	Forgalom mérésen alapuló a számlázás	Igen	nem
4.	Megfelelősségi nyilatkozat módja	saját	x
	ISO-saját tanúsító szervezet		
II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás			
	Uj előfizetői hozzáférési pont létesítése	célérték	teljesítés
	Uj előfizetői hozzáférési pont létesítése	14,00	10 nap
	Minőség panaszok hibaelhárítási ideje	48	30 óra
	Számlázási díjreklamáció elhárítási ideje	0	0 nap
	Rendelkezésre állás éves	95	96 %
	Ügyfélszolgálati jelentkezések 120 mp	98,00	98 %
	Uj előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban	8	nap
	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	76,92	db/1000
	ebből minőség panasz	76,92	db/1000
	a minőségiből jogos	38,46	db/1000
	a bejelentettből díjreklamáció	0	db/1000
	abból jogos	0	db/1000
	a bejelentettből az ügyintézésel kapcsolatban	0	db/1000
	Hibaelhárítás éves átlagban	20	óra
	Díjreklamáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban	0	nap

Internet névleges	kbps	garantált sebességek		
		cél le	mért	tel fel mért
WimaxNet		300	312	64
Normal		500	512	200
		1000	1024	250
		1200	1236	300
		1500	1545	400
		1800	1922	500
WimaxNet		300	312	128
emelt		500	512	400
		1000	1024	500
		1200	1236	600
		1500	1545	800
		1800	1922	1000
WimaxNet		250	256	250
szimmetrikus		400	405	400
		600	612	600
		3000K/3000K		600

I
N
T
E
R
N
E
T

10

10

5