

		Telefon				Internet				adatátvitel				mértékegység	
		11; 12.1; 12.2				18				16.2; 16.3					
		Cél	Min.	tény	ASZF	Cél	Min.	tény	ASZF	Cél	Min.	tény	ASZF		
1	Új hozzáférés létesítési idő	a	25	30	18	4/2/1	25	30	11	8/1	25	30	27	8/1	nap
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:	b	78	108	8,97	4/2/2	24	72	9,6367	8/2	24	72	6,22	8/2	óra
3	Számlapanasz kivizsgálási ideje	c	30	45	17	4/2/3	30	45	12	8/7					nap
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása:	d	99	96	99,98	4/2/4	96,5	96	99,93	8/3	96,5	96	99,99	8/3	%
5	A sikertelen hívások aránya:	e	1,4	2,7	0	4/2/5									%
6	A hívás felépítési ideje:	f	12	30	1,4	4/2/6									mp
7	Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje	g	30	40	6	4/2/7-8									mp
8	Adatátvitelkor bit hibaarány	h	0,0001	0,001	0	4/2/9									-
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	i					1440	4320	0	8/4/a	1440	4320	0	8/4/a	perc
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	j					1440	4320	0	8/4/b	1440	4320	0	8/4/b	perc
11	Garantált le és feltöltési sebesség	k					192/64	előfizetői szerződés szerint	1074/136	8/5					{kbit/s}/{kbit/s}
12	Bit hibaarány vonalanként	l					0,0001	0,001	0	8/6	0,0000001	0,000001	0,0000000004864	8/6	-
16	Előfizetői panaszok száma (db):	p			93,24				238,12				223,70		db
17	Minőségi panaszok száma (db):	q			87,93				220,28				204,00		db
18	A jogos minőségi panaszok száma (db):	r			46,48				82,92				93,72		db
19	Össz beadott számlapanasz (db):	s			0,79				2,64						db
20	Jóváírt számlapanasz (db):	t			0,06				1,41						db
21	Ügyintézés elleni panaszok száma (db):	u			4,53				15,21				19,70		db
HV	Hatósági vizsgálatok száma	v			11				2				0		db
EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma	w			7				1				0		db

A fentiekben közzétett adatokat külső tanúsítás nélkül a szolgáltató igazolja.