

	Invitel	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	Uj hozzáférés létesítési idő	30 nap	25 nap	8	4/20	25 nap	30 nap	10	8/1	25 nap	30 nap	30	8/1	nap
2	Működési panasz hibaelhárítási ideje	72 h	108 h	14	4/22	24 h	72 h	25	25/49	8/2	24 h	72 h	7	óra
3	Számlapanasz kivizsgálási ideje	30 nap	45 nap	20,8	4/23	30 nap	45 nap	22,6	8/7					nap
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása:	99%	96%	99,9743%	4/24	96,5%	96%	99,6769%	8/3	96,5%	96%	99,9594%	8/3	%
5	A sikertelen hívások aránya:	4,2%	2,7%	0%	4/25									%
6	A hívás felépítési ideje:	12 mp	30 mp	1,227	4/26									mp
7	Kezelő, hibafelvető válaszüzeje	30 mp	40 mp	6	4/27-8									mp
8	Adatátvitelkor bit hibarány	0,0001	0,0001	0,0000	4/29									perc
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés				1440	4320	0	8/4	1440	4320	0	0	8/4	perc
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés				1440	4320	0	8/4	1440	4320	0	0	8/4	perc
11	Garantált le- és felhívási sebesség				192/64	előfizetői szerződés szerint (vcsajt)	1066/104	8/5						(kbit/s)/(kbit/s)
12	Bit hibarány vonalanként				0,0001	0,001	0	8/6	0,0000001	0,000001	0,0000000036330	8/6		
16	Előfizetői panaszok száma (db):	p		190,29				436,04				565,94	db	
17	Működési panaszok száma (db):	q		180,76				412,38				518,46	db	
18	A jogos működési panaszok száma (db):	r		86,29				191,39				220,07	db	
19	Össz beadott számlapanasz (db):	s		0,79				2,51					db	
20	Jóváírt számlapanasz (db):	t		0,17				1,19					db	
21	Ügyműködés elleni panaszok száma (db):	u		8,79				21,15				47,48	db	
HV	Hatóság vizsgálatainak száma	v		14				2				0	db	
EH	Elmarasztaló hatósági döntések száma	w		1				1				0	db	

	Pantel	Telefon (2006.08.01)				Internet (2006.08.01)				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	Uj hozzáférés létesítési idő	30 nap	30 nap	16	6.1	25 nap	20	6.1	25 nap	30 nap	29	6.1	nap	
2	Működési panasz hibaelhárítási ideje:	48 h	72 h	11	13.4	48 h	72 h	12	7.3.6	24 h	48 h	9	7.3.7.5	óra
3	Számlapanasz kivizsgálási ideje	30 nap	30 nap	28	7.3								nap	
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása:	98,6%	98%	99,9919%	8.2	99,6%	99,8293%	7.3	99,6%	99,5%	99,7258%	7.3.7.5	%	
5	A sikertelen hívások aránya:	10,0%	12,0%	0%	7.2.1								%	
6	A hívás felépítési ideje:	10	12	0,297	7.2.2								mp	
7	Kezelő, hibafelvető válaszüzeje	30 mp	30 mp	10	7.2.3								mp	
8	Adatátvitelkor bit hibarány	0,0001	0,0001	0	7.2.7								perc	
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés				1200	1440	0	7.1					perc	
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés				2400	2880	0	7.2					perc	
11	Garantált le- és felhívási sebesség				256/64	előfizetői szerződés szerint	1066/104	7.3					(kbit/s)/(kbit/s)	
12	Bit hibarány vonalanként				0,001	0,001	0	7.3						
16	Előfizetői panaszok száma (db):	p		58,54				707,83				2 723,03	db	
17	Működési panaszok száma (db):	q		52,18				681,44				2 703,06	db	
18	A jogos működési panaszok száma (db):	r		26,53				501,78				1 458,91	db	
19	Össz beadott számlapanasz (db):	s		0,84									db	
20	Jóváírt számlapanasz (db):	t		0,30									db	
21	Ügyműködés elleni panaszok száma (db):	u		5,52				26,39				18,98	db	
HV	Hatóság vizsgálatainak száma	v		0				0				0	db	
EH	Elmarasztaló hatósági döntések száma	w		0				0				0	db	

	Hungarotel	Telefon (2005.07.01)				Internet (2005.07.01)				adatátvitel (2005.07.01)				mértékegység
		11. 12.1. 12.2				18				16.2. 16.3				
		Cél	Min.	tény	ASZF	Cél	Min.	tény	ASZF	Cél	Min.	tény	ASZF	
1	Uj hozzáférés létesítési idő	30 nap	30 nap	7	1m5.3.1	30 nap	10	3m2.4	45	45	29	2m2.5	nap	
2	Működési panasz hibaelhárítási ideje:	72	72	21	1m5.3.1	72 h	72 h	21	3m2.4	24 h	24	2	3m2.5	óra
3	Számlapanasz kivizsgálási ideje	30 nap	30 nap	30	1m5.3.1	30 nap	30	27/6p	3m2.4				nap	
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása:	95%	95%	99,9629%	1m5.3.1	95,0%	95%	99,7741%	3m2.4	99,5%	99,5%	99,9913%	%	
5	A sikertelen hívások aránya:	2,7%	2,7%	0%	1m5.3.1								%	
6	A hívás felépítési ideje:	12 mp	30 mp	1,461	1m5.3.1								mp	
7	Kezelő, hibafelvető válaszüzeje	30 mp	30 mp	18	1m5.3.1								mp	
8	Adatátvitelkor bit hibarány	0,0001	0,0001	0	1m5.3.1								perc	
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés				240	240	70	3m2.4					perc	
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés				240	240	810	3m2.4					perc	
11	Garantált le- és felhívási sebesség				128/32	előfizetői szerződés szerint	1066/104	3m2.4					(kbit/s)/(kbit/s)	
12	Bit hibarány vonalanként				0,0001	0,0001	0	3m2.4	0,0000001	0,000001	0,0000000000000000	2m2.5		
16	Előfizetői panaszok száma (db):	p		166,23				462,61				236,90	db	
17	Működési panaszok száma (db):	q		165,85				462,61				236,90	db	
18	A jogos működési panaszok száma (db):	r		128,36				322,27				121,03	db	
19	Össz beadott számlapanasz (db):	s		0,23				0,00					db	
20	Jóváírt számlapanasz (db):	t		0,05				0,00					db	
21	Ügyműködés elleni panaszok száma (db):	u		0,15				0,00				0,00	db	
HV	Hatóság vizsgálatainak száma	v		0				0				0	db	
EH	Elmarasztaló hatósági döntések száma	w		0				0				0	db	

	Euroweb	Telefon				Internet (2006.08.10)				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	Uj hozzáférés létesítési idő	2	2	1	1m	30 nap	10	1m	30	30 nap	30	1m	nap	
2	Működési panasz hibaelhárítási ideje:	72	72	14	1m	72	72 h	14	25/49	1m	72	72 h	7	óra
3	Számlapanasz kivizsgálási ideje	15	15	14	1m								nap	
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása:	95%	95%	99,9743%	1m	98,0%	98%	99,6769%	1m	99,5%	99,5%	99,9594%	%	
5	A sikertelen hívások aránya:	2,7%	2,7%	0%	1m								%	
6	A hívás felépítési ideje:	0	0	0	1m								mp	
7	Kezelő, hibafelvető válaszüzeje	30 mp	30 mp	6	1m								mp	
8	Adatátvitelkor bit hibarány	0,0001	0,0001	0,0000	1m								perc	
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés				2880	2880	0	1m	2880	2880	0	1m	perc	
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés				30	30	0	1m	30	30	0	1m	perc	
11	Garantált le- és felhívási sebesség				128/32	előfizetői szerződés szerint (vcsajt)	1066/104	1m					(kbit/s)/(kbit/s)	
12	Bit hibarány vonalanként				0,0001	0,001	0	1m						
16	Előfizetői panaszok száma (db):	p		0,00				0,43				0,92	db	
17	Működési panaszok száma (db):	q		0,00				0,00				0,00	db	
18	A jogos működési panaszok száma (db):	r		0,00				0,00				0,00	db	
19	Össz beadott számlapanasz (db):	s		0,00				0,00					db	
20	Jóváírt számlapanasz (db):	t		0,00				0,00					db	
21	Ügyműködés elleni panaszok száma (db):	u		0,00				0,43				0,52	db	
HV	Hatóság vizsgálatainak száma	v		0				0				0	db	
EH	Elmarasztaló hatósági döntések száma	w		0				0				0	db	