

INVITEL Távközlési Zrt. 2009. évre vonatkozó, 229/2008 (IX.12) Korm. rendelet szerinti minőségi mutatói	Hangszolgáltatás			Internet hozzáférés szolgáltatás			Bérelt vonal, adatátvitel			IPTV			Mérték- egység
	Min.	tény	ÁSZF	Min.	tény	ÁSZF	Min.	tény	ÁSZF	Min.	tény	ÁSZF	
Új hozzáférés létesítési idő 80%-ban	30	14	3.sz. mell.	30	12	3.sz. mell.			3.sz. mell.			3.sz. mell.	nap
Új hozzáférés létesítési idő átlagosan		11	3.sz. mell.		8.7	3.sz. mell.			3.sz. mell.			3.sz. mell.	nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje 80%-ban	108	23	3.sz. mell.	108	50.37	3.sz. mell.			3.sz. mell.			3.sz. mell.	óra
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje átlagosan		11	3.sz. mell.		35.43	3.sz. mell.			3.sz. mell.			3.sz. mell.	óra
Számlapanasz kivizsgálási ideje 80%-ban	45	29	3.sz. mell.	45	29	3.sz. mell.							nap
Számlapanasz kivizsgálási ideje átlagosan		21	3.sz. mell.		23	3.sz. mell.							nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása:	96	100	3.sz. mell.	96	100	3.sz. mell.	96	99.97	3.sz. mell.	96	98.64	3.sz. mell.	%
ÜSZ 120 mp-n belüli bejelentkezésének aránya	75	89	3.sz. mell.	75	100	3.sz. mell.	75	100	3.sz. mell.	75	100	3.sz. mell.	%
Sikertelen hívások aránya:	2.7	2	3.sz. mell.										%
Hívás felépítési ideje:	25	1.28	3.sz. mell.										mp
Garantált le és feltöltés 1 Mbps csomagok				1200/120	1223/128	1.sz. mell.							{kbit/s} /{kbit/s}
Garantált le és feltöltés 4 Mbps csomagok				4400/250	4480/256	1.sz. mell.							
Garantált le és feltöltés 8 Mbps csomagok				7350/500	7844/504	1.sz. mell.							
Garantált le és feltöltés 18 Mbps csomagok				12288/830	17625/988	1.sz. mell.							
Előfizetői panaszok száma 1000 főre:		148.52			427.83			735.48			1017.81		db
Minőségi panaszok száma 1000 főre:		107.92			363.48			672.15			895.32		db
Jogos minőségi panaszok száma 1000 főre:		66.29			240.96			370.23			570.37		db
Össz beadott számlapanasz 1000 főre:		1.19			0.69								db
Jóváírt számlapanasz 1000 főre:		0.14			0.34								db
Ügyintézés elleni panaszok száma 1000 főre:		39.41			63.66			63.33			122.50		db