

		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 nap	30 nap	13	4/2/1	25 nap	30 nap	14	8/1	25 nap	30 nap	22	8/1	nap
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:	b	78 h	108 h	7,83	4/2/2	24 h	72 h	236.59p.22s	8/2	24 h	72 h	5,7	8/2	óra
3	Számlapanasz kivizsgálási ideje	c	30 nap	45 nap	12	4/2/3	30 nap	45 nap	12,5 nap	8/7					nap
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása:	d	99%	96%	99,9771%	4/2/4	96,5%	96%	99,8775%	8/3	96,5%	96%	99,9724%	8/3	%
5	A sikertelen hívások aránya:	e	1,4%	2,7%	0 db	4/2/5									%
6	A hívás felépítési ideje:	f	12 mp	30 mp	1,14	4/2/6									mp
7	Kezelő, hibafeltevő válaszideje	g	30 mp	40 mp	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	380 perc	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	2.959 * 10-10	8/6	-
16	Előfizetői panaszok száma (db):	p			165,55				500,43				535,20		db
17	Minőségi panaszok száma (db):	q			154,77				464,22				498,80		db
18	A jogos minőségi panaszok száma (db):	r			84,97				182,07				246,37		db
19	Össz beadott számlapanasz (db):	s			1,00				6,31						db
20	Jóváírt számlapanasz (db):	t			0,14				3,59						db
21	Ügyintézés elleni panaszok száma (db):	u			9,78				29,90				36,40		db
HV	Hatósági vizsgálatok száma	v			68				8				0		db
EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma	w			18				3				0		db

Az INVITEL a szolgáltatás minőségének a szolgáltató általi ellenőrzésére kiterjedő ISO minőségirányítási rendszert üzemeltető tanúsított szolgáltató.