

	Invitel	Telefon				Internet				adatátvitel					
		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	b	25 nap	30 nap	26	42/21	25 nap	30 nap	10	61	25 nap	30 nap	81	nap	
2	Működés panasz hibaelhárítási ideje	b	78 h	108 h	14	4/22	24 h	72 h	25	49/44	8/2	24 h	72 h	7	óra
3	Számlapanasz kivizsgálási ideje	b	30 nap	45 nap	20,8	4/2/3	30 nap	45 nap	22,6	8/7					nap
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása:	d	99%	96%	99,9743%	4/2/4	96,5%	96%	99,6769%	8/3	96,5%	96%	99,9594%	8/3	%
5	A sikertelen hívások aránya:	p	1,4%	2,7%	0%	4/2,5									%
6	A hívás felépítési ideje:	p	12 mp	30 mp	1,227	4/2/5									mp
7	Kezelő, hibafelvevő válaszideje	p	30 mp	40 mp	6	4/2/7-8									mp
8	Adatátvitelkor bit hibarárány	p	0,0001	0,0001											perc
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	f				1440	4320	0	8/4/a	1440	4320	0	óra	8/4/a	perc
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	f				1440	4320	0	8/4/b	1440	4320	0	óra	8/4/b	perc
11	Garantált le- és felhívási sebesség	k				192/64	előfizetői szerződés szerint (vcsajt)	1066/104	8/5						(kbit/s)/(kbit/s)
12	Bit hibarárány vonalanként	k				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):	p		180,76				412,38				518,46			db
18	A jogos működési panaszok száma (db):	p		86,29				191,39				220,07			db
19	Össz beadott számlapanasz (db):	p		0,79				2,51							db
20	Jóváírt számlapanasz (db):	p		0,17				1,19							db
21	Ügyintézés elleni panaszok száma (db):	u		8,79				21,15				47,48			db
HV	Hatóság vizsgálatok száma	v		14				2				0			db
EH	Elmarasztaló hatósági döntések száma	w		1				1				0			db

mértékegység

	Pantel	Telefon (2006.08.01)				Internet (2006.08.01)				adatátvitel					
		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	b	25 nap	30 nap	16	6.1	25 nap	20	6.1	25 nap	30 nap	29	6.1	nap	
2	Működés panasz hibaelhárítási ideje:	b	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	b	15	30	28	7,3									nap
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása:	d	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:	p	10,0%	12,0%	0%	7,2,1									%
6	A hívás felépítési ideje:	p	10	12	0,297	7,2,2									mp
7	Kezelő, hibafelvevő válaszideje	p	90	120	10	7,2,3									mp
8	Adatátvitelkor bit hibarárány	p	0,0001	0,001	0	7,2,7									perc
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	f				1200	1440	0	7,1						perc
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	f				2400	2880	0	7,2						perc
11	Garantált le- és felhívási sebesség	k				256/64	előfizetői szerződés szerint	1066/104	7,3						(kbit/s)/(kbit/s)
12	Bit hibarárány vonalanként	k				0,001	0,001	0	7,3						
16	Előfizetői panaszok száma (db):	p		98,54				707,83				2 723,03			db
17	Működési panaszok száma (db):	p		92,18				681,44				2 703,06			db
18	A jogos működési panaszok száma (db):	p		26,53				501,78				1 458,91			db
19	Össz beadott számlapanasz (db):	p		0,84											db
20	Jóváírt számlapanasz (db):	p		0,30											db
21	Ügyintézés elleni panaszok száma (db):	u		5,52				26,39				19,98			db
HV	Hatóság vizsgálatok száma	v		0				0				0			db
EH	Elmarasztaló hatósági döntések száma	w		0				0				0			db

mértékegység

	Hungarotel	Telefon (2005.07.01)				Internet (2005.07.01)				adatátvitel (2005.07.01)						
		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	b	30	30 nap	7	Im5.3.1	30	30 nap	8	3m2.4	45	30 nap	29	3m2.5	nap	
2	Működés panasz hibaelhárítási ideje:	b	72	72	21	Im5.3.1	72	72 h	21	72 h	3m2.4	24 h	24	2	3m2.5	óra
3	Számlapanasz kivizsgálási ideje	b	30 nap	30	30	Im5.3.1	30 nap	30	27/6p	3m2.4					nap	
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása:	d	95%	95%	99,9629%	Im5.3.1	95,0%	95%	99,7741%	3m2.4	99,5%	99,5%	99,9913%	96,2,5	%	
5	A sikertelen hívások aránya:	p	2,7%	2,7%	0%	Im5.3.1									%	
6	A hívás felépítési ideje:	p	12 mp	30 mp	1,461	Im5.3.1									mp	
7	Kezelő, hibafelvevő válaszideje	p	30 mp	30	19	Im5.3.1									mp	
8	Adatátvitelkor bit hibarárány	p	0,0001	0,0001	0	Im5.3.1									perc	
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	f				240	240	70	3m2.4						perc	
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	f				240	240	810	3m2.4						perc	
11	Garantált le- és felhívási sebesség	k				128/32	előfizetői szerződés szerint	1066/104	3m2.4						(kbit/s)/(kbit/s)	
12	Bit hibarárány vonalanként	k				0,0001	0,0001	0	3m2.4	0,0000001	0,000001	0,00000000000000000000	3m2.5			
16	Előfizetői panaszok száma (db):	p		166,23				462,61				236,90			db	
17	Működési panaszok száma (db):	p		165,85				462,61				236,90			db	
18	A jogos működési panaszok száma (db):	p		128,36				322,27				121,03			db	
19	Össz beadott számlapanasz (db):	p		0,23				0,00							db	
20	Jóváírt számlapanasz (db):	p		0,05				0,00							db	
21	Ügyintézés elleni panaszok száma (db):	u		0,15				0,00				0,00			db	
HV	Hatóság vizsgálatok száma	v		0				0				0			db	
EH	Elmarasztaló hatósági döntések száma	w		0				0				0			db	

mértékegység

	Euroweb	Telefon				Internet (2006.08.10)				adatátvitel						
		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	b	2	2	1	1m	30	30 nap	10	1m	30	30 nap	30	1m	nap	
2	Működés panasz hibaelhárítási ideje:	b	72	72	14	1m	72	72 h	25	49/44	1m	72	72 h	7	1m	óra
3	Számlapanasz kivizsgálási ideje	b	15	15	14	1m									nap	
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása:	d	95%	95%	99,9743%	1m	98,0%	98%	99,6769%	1m	99,5%	99,5%	99,9594%	1m	%	
5	A sikertelen hívások aránya:	p	2,7%	2,7%	0%	1m									%	
6	A hívás felépítési ideje:	p	0	1m		1m									mp	
7	Kezelő, hibafelvevő válaszideje	p	30 mp	30	6	1m									mp	
8	Adatátvitelkor bit hibarárány	p	0,0001	0,0001	0,0000	1m									perc	
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	f				2880	2880	0	1m	2880	2880	0	1m	perc		
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	f				30	30	0	1m	30	30	0	1m	perc		
11	Garantált le- és felhívási sebesség	k				128/32	előfizetői szerződés szerint (vcsajt)	1066/104	1m						(kbit/s)/(kbit/s)	
12	Bit hibarárány vonalanként	k				0,0001	0,001	0	1m							
16	Előfizetői panaszok száma (db):	p		0,00				0,43				0,92			db	
17	Működési panaszok száma (db):	p		0,00				0,00				0,00			db	
18	A jogos működési panaszok száma (db):	p		0,00				0,00				0,00			db	
19	Össz beadott számlapanasz (db):	p		0,00				0,00							db	
20	Jóváírt számlapanasz (db):	p		0,00				0,00							db	
21	Ügyintézés elleni panaszok száma (db):	u		0,00				0,43				0,52			db	
HV	Hatóság vizsgálatok száma	v		0				1				0			db	
EH	Elmarasztaló hatósági döntések száma	w		0				0				0			db	