

## A szolgáltató alapadatai

## Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához

Szolgáltatástípus neve:	Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött ▾
-------------------------	--

## Szolgáltatás minőségi mutatók

## Általános szolgáltatás minőségi adatok

## Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Új hozzáférés létesít	30	4.28	nap ▾	3. sz. melléklet

## Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Minőségi panasz hiba	72	31	óra ▾	3. sz. melléklet

## Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás

## A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Rendelkezésre állás	95	96	% ▾	3. sz. melléklet

## Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Ügyfélszolgálat 120 r	100	100	% ▾	2. sz. melléklet

Garantált le-, és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Letöltési sebesség	* 192	* 784	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	* 64	* 748	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Letöltési sebesség	* 256	* 3876	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	* 96	* 824	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Letöltési sebesség	* 480	* 7684	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	* 192	* 832	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Letöltési sebesség	* 192	* 916	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	* 64	* 772	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Letöltési sebesség	* 192	* 1892	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	* 96	* 834	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Letöltési sebesség	* 256	* 2804	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	* 96	* 846	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Letöltési sebesség	* 256	* 3918	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	* 192	* 1392	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Letöltési sebesség	* 256	* 3906	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	* 192	* 1914	kbit/s ▾	* 3. sz. melléklet

Szolgáltatás minőségi mutató		Mértékegység
	*	
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	<u>4.28</u>	nap ▾
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	<u>216.4</u>	darab/1000 ▾
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	<u>203.1</u>	darab/1000 ▾
ebből: jogos (2ba)	<u>121.4</u>	darab/1000 ▾
ebből: ügyintézőssel szembeni panaszok száma (2bc)	<u>0.8</u>	darab/1000 ▾
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	<u>31.2</u>	óra ▾
Szolgáltatás minőség megfelelés igazolásának módja (2e)	* Szolgáltató általi kiadott megfelelési nyilatkozat	

Úrlaptípus: 229./2008. (IX.12.) Kormányrendelet adatszolgáltatás - 2009  
 Benyújtó cég: AMTEL Hang és Internet Kommunikáció Magyarország Kft.  
 Benyújtó személy: Fernekész László

2010.05.21

Aláírás: \_\_\_\_\_