

Szolgáltatás minőségi mutatók
INTERNET
2016. évi adatok

Általános szolgáltatás minőségi adatok

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

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
DSL				
Letöltési sebesség	0,16	1,13	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,06	0,11	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,19	1,94	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,06	0,17	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,25	3,28	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,09	0,21	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	1,00	4,68	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,09	0,47	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,48	7,79	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,19	0,43	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	1,00	9,23	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,02	0,42	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	3,00	9,48	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,25	0,45	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	5,00	13,34	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,50	0,81	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	0,96	17,68	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,32	0,97	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	10,00	18,69	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,50	0,91	Mbit/s	I.sz. melléklet
DSL				
Letöltési sebesség	20,00	29,28	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,00	4,27	Mbit/s	I.sz. melléklet

KNET				
Letöltési sebesség	1,00	9,78	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,19	0,42	Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	1,5	23,87	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,4	0,94	Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	4,0	28,74	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0	4,37	Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	8,0	47,39	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0	4,43	Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	16,0	78,14	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0	4,87	Mbit/s	I.sz. melléklet
KNET				
Letöltési sebesség	15,0	113,28	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	2,0	9,19	Mbit/s	I.sz. melléklet
Mnet				
Letöltési sebesség	0	0	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0	0	Mbit/s	I.sz. melléklet
Dial up				
Letöltési sebesség	0,032	0,032	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,032	0,032	Mbit/s	I.sz. melléklet
RLAN				
Letöltési sebesség	Szerződés szerint	Szerződés szerint	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	Szerződés szerint	Szerződés szerint	Mbit/s	I.sz. melléklet
BV				
Letöltési sebesség	Szerződés szerint	Szerződés szerint	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	Szerződés szerint	Szerződés szerint	Mbit/s	I.sz. melléklet

1000 előfizető felett vállalt célértékek

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
bérelt vonali	15	10	nap	I.sz. melléklet
adsl	30	11	nap	
rtan	15	13	nap	
kábelnet	15	12	nap	

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
bérelt vonali	72	24	óra	I.sz. melléklet
adsl	72	36	óra	
rtan	72	36	óra	
kábelnet	72	36	óra	

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
bérelt vonali	98	99,6	%	I.sz. melléklet
adsl	98	99,1	%	
rtan	98	98	%	
Kábelnet	98	99,4	%	

Az Ügyfélékszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	75	79,14	%	I.sz. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi adatok	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	11 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	503 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	428 darab/1000
ebből: jogos (2bb)	197 darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	83 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	36 óra
Szolgáltatásminőség megfelelőség igazolásának módja (2c)	Zárt hibajegy kezelő rendszer alapján összesített adatokból

Kelt: 2017.02.28


aláírás

EXTERNET Nyrt.
3043 Egyházasdengeleg, Rákóczi út 40.
Adószám: 14003790-2-12

Szolgáltatás minőségi mutatók TELEFONSZOLGÁLTATÁS 2016. évi adatok

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	2	2	nap	I.sz. melléklet
CPS	30	10	nap	I.sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	72	10	óra	I.sz. melléklet
CPS	72	13	óra	I.sz. melléklet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	30	9	nap	I.sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	95	98	%	I.sz. melléklet
CPS	98	99	%	I.sz. melléklet

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	75	79,14	%	I.sz. melléklet

Sikertelen hívások aránya (2a)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	2,7	1,9	%	I.sz. melléklet
CPS	2,7	1,0	%	I.sz. melléklet

Hívás felépítési idő (2b)

Megnevezés vagy alabontás megnevezése	Céltértek	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Közvetlen IP címzés esetén	45	5	mp	I.sz. melléklet
E. 164 szám IP címre történő konvertálása esetén	45	4	mp	I.sz. melléklet
E. 164 szám IP címre történő konvertálása esetén, clearing house-on keresztül vagy bo	45	5	mp	I.sz. melléklet
Email alias cím IP címre való translációja esetén	45	4	mp	I.sz. melléklet
CPS	45	7	mp	I.sz. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi adatok	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	3 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	128 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	79 darab/1000
ebből: jogos (2ba)	63 darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2bb)	87 darab/1000
ebből: Jogos (2bb)	24 darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	14 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	11 óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	9 nap
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e)	Zárt hibajegy kezelő rendszer alapján összesített adatokból

Kelt: 2017.02.28


 aláírás

EXTERNET Nyrt.
 3043 Egyházasdengeleg, Rákóczi út 40.
 Adószám: 14003790-2-12
 1.