

## Szolgáltatás minőségi mutatók Internet szolgáltatás 2017. évi adatok

### Általános szolgáltatás minőségi adatok

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

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
<b>DSL Alfa</b>				
Letöltési sebesség	0,16	1,12	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,06	0,12	Mbit/s	I.sz. melléklet
<b>DSL Tango</b>				
Letöltési sebesség	0,19	1,97	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,06	0,16	Mbit/s	I.sz. melléklet
<b>DSL Bravo</b>				
Letöltési sebesség	0,25	3,45	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,09	0,23	Mbit/s	I.sz. melléklet
<b>DSL Golf</b>				
Letöltési sebesség	1,00	4,67	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,09	0,45	Mbit/s	I.sz. melléklet
<b>DSL Charlie</b>				
Letöltési sebesség	0,48	7,81	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,19	0,48	Mbit/s	I.sz. melléklet
<b>DSL Echo</b>				
Letöltési sebesség	1,00	9,26	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,02	0,44	Mbit/s	I.sz. melléklet
<b>DSL Sierra</b>				
Letöltési sebesség	3,00	9,56	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,25	0,47	Mbit/s	I.sz. melléklet
<b>DSL Oscar</b>				
Letöltési sebesség	5,00	14,01	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,50	0,82	Mbit/s	I.sz. melléklet
<b>DSL Zulu</b>				
Letöltési sebesség	10,00	17,62	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,50	0,96	Mbit/s	I.sz. melléklet
<b>DSL Max</b>				
Letöltési sebesség	20,00	29,21	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,00	4,21	Mbit/s	I.sz. melléklet

### KNET10

Letöltési sebesség	1,00	9,78	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,19	0,43	Mbit/s	I.sz. melléklet

### KNET25

Letöltési sebesség	1,5	23,94	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,4	0,98	Mbit/s	I.sz. melléklet

### KNET30

Letöltési sebesség	4,0	28,54	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0	4,35	Mbit/s	I.sz. melléklet

### KNET50

Letöltési sebesség	8,0	46,91	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0	4,41	Mbit/s	I.sz. melléklet

### KNET80

Letöltési sebesség	16,0	77,94	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,0	4,91	Mbit/s	I.sz. melléklet

### KNET120

Letöltési sebesség	15,0	114,21	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	2,0	9,01	Mbit/s	I.sz. melléklet

### Mobilnet

Letöltési sebesség	0	0	Mbit/s	I.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0	0	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	15	nap	I.sz. melléklet
adsl	30	11	nap	I.sz. melléklet
kábelnet	15	12	nap	I.sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
bérelt vonali	72	7,2	óra	I.sz. melléklet
adsl	72	44,16	óra	I.sz. melléklet
kábelnet	72	47,28	óra	I.sz. melléklet

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	99,6	%	I.sz. melléklet
Kábelnet	98	99,1	%	I.sz. melléklet

Az Ügyfélékszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	75	78,16	%	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)	550 darab/1000
ebből szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	523 darab/1000
ebből jogos (2bb)	364 darab/1000
ebből ügyintézésrel szembeni panaszok száma (2bc)	27 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	45,72 óra
Szolgáltatásminőség megfelelőség igazolásának módja (2e)	Zárt hibajegy kezelő rendszer alapján összesített adatokból

Kelt: 2018.01.16

EXTERNET Zrt. "cs.a."  
3043 Egyházasközpont, Rákóczi út 40.  
Adószám: 14003790-1-01  
2018.01.16

## TELEFONSZOLGÁLTATÁS 2017. évi adatok

### Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	3	3	nap	I.sz. melléklet
CPS	30	0	nap	I.sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	72	35	óra	I.sz. melléklet
CPS	72	12	óra	I.sz. melléklet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	30	9	nap	I.sz. melléklet
CPS	30	9	nap	I.sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

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

Az Ügyfélékszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip és CPS	75	78,16	%	I.sz. melléklet

Sikertelen hívások aránya (2a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Voip	2,7	1,8	%	I.sz. melléklet
CPS	2,7	0,9	%	I.sz. melléklet

Hívás felépítési idő (2b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Céltérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Közvetlen IP címzés esetén	45	4	mp	1.sz. melléklet
E. 164 szám IP címre történő konvertálása esetén	45	5	mp	1.sz. melléklet
E. 164 szám IP címre történő konvertálása esetén, clearing house-on keresztül vagy bo	45	4	mp	1.sz. melléklet
Email alias cím IP címre való translációja esetén	45	5	mp	1.sz. melléklet
CPS	45	7	mp	1.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)	79 darab/1000
ebből szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	69 darab/1000
ebből jogos (2ba)	27 darab/1000
ebből Bejelentett díjrekklamációk száma (2bb)	7 darab/1000
ebből Jogos (2bb)	2 darab/1000
ebből ügyintézésrel szembeni panaszok száma (2bc)	3 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	35 ora
Díjrekklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	9 nap
Szolgáltatásminőség megfelelése igazolásának módja (2e)	Zárt hibajegy kezelő rendszer alapján összesített adatokból

Kelt: 2018.01.18

**EXTERNET Zrt. "cs.a."**  
3043 Egyházasköteleg, Rákóczi út 40.  
Adószám: 14003790-2-12  
3. aláírás