

A 2008. szeptember 11-én életbe lépett 229/2008. (IX.12.) Korm. Rendelet szerint pontosított Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) a minőségi mutatókban az alábbira változott meg:

1.

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartás szolgáltatja	≤ 7 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartás szolgáltatja	≤24 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra	≥95%
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének aze esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	≤30 nap
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)	≥95%
Garantált le – és Feltöltési sebesség a különböző díjsomagok esetén	A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.	Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.	Mini: 250/90 kbit/s Alap: 500/120 kbit/s Mega: 1020/190 kbit/s Extra: 2020/250 kbit/s Panel Alap: 500/500 kbit/s Panel Szörf: 2000/2000 kbit/s Panel Mega: 4000/4000 kbit/s Üzleti Alap: 1000/350 kbit/s Üzleti Szörf: 1500/500 kbit/s Üzleti Mega: 2000/500 kbit/s Üzleti 1M Szimmetrikus: 1000/1000 kbit/s Üzleti 2M Szimmetrikus: 2000/2000 kbit/s

Szolgáltatás megnevezése	Hálózaton belüli garantált le- és feltöltési sebesség	Célérték		Teljesítési érték		Megfelelés minősítése
	Névleges le- és feltöltési sebességek (kbit/s)	Letöltési sebesség (kbit/s)	Feltöltési sebesség (kbit/s)	Letöltési sebesség (kbit/s)	Feltöltési sebesség (kbit/s)	
Mini	256/64	250	60	264	64	Megfelelt
Alap	512/128	500	120	524	130	Megfelelt
Mega	1024/192	1020	190	1042	195	Megfelelt
Extra	2048/256	2020	250	2089	264	Megfelelt
Panel Alap	512/512	500	500	520	510	Megfelelt
Panel Szőrf	2048/2048	2000	2000	2100	2000	Megfelelt
Panel Mega	4096/4096	4000	4000	4100	4050	Megfelelt
Üzleti Alap	1024/384	1000	350	1042	340	Megfelelt
Üzleti Szőrf	1536/512	1500	500	2089	490	Megfelelt
Üzleti Mega	2048/512	2000	500	2100	490	Megfelelt
Üzleti Szimmetrikus 1M	1024/1024	1000	1000	1100	1050	Megfelelt
Üzleti Szimmetrikus 2M	2048/2048	2000	2000	2120	2000	Megfelelt

2. A díjsomagoknál feltüntetésre került a garantált le- és feltöltési sebesség, módosult a díjsomagok neve.
3. Az egyedi előfizetői szerződés az alábbiakkal kiegészült:
 - o személyigazolvány számának megadásával
 - o érvényben lévő ÁSZF-t előzetesen, a szerződés aláírása előtt áttanulmányozta, azt elfogadta
 - o Ügyfélszolgálati iroda elérhetősége, nyitva tartása