

A szolgáltató és a szolgáltatás alapadatai:

Szolgáltató neve:	Business Telecom Kft.
Szolgáltató címe:	6000 Kecskemét, Mindszenti krt. 27.
Szolgáltatás megnevezése:	Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása
Szolgáltatás SZJ száma:	64.20.18.0
Forgalommérésen alapuló számlázás:	Nem

A Business Telecom Kft. 2008-as naptári évre vonatkozó szolgáltatás minőségi mutatói:

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje a megrendelések 80%-ában:

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Minimál érték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
ADSL, bérelt von.	30	30	13,8	nap	8. pont

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje az esetek 80%-ában:

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Minimál érték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
ADSL, bérelt von.	48	72	21,87	óra	15. pont

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása:

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Minimál érték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
ADSL, bérelt von.	96	95	99,75	%	8. pont

Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya:

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Minimál érték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
ADSL, bérelt von.	95	75	85	%	8. pont

Hálózaton belül a garantált le- és feltöltési sebesség az esetek 80%-ában:

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Minimál érték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
T-Home ADSL	1280/128	160/64	1048/96	kbit/s	8. pont
T-Home ADSL	2560/192	192/64	2352/160	kbit/s	8. pont
T-Home ADSL	4480/256	256/96	3825/229	kbit/s	8. pont
T-Home ADSL	8096/512	480/192	6328/438	kbit/s	8. pont
T-Home ADSL	18432/1024	960/320	12140/680	kbit/s	8. pont
Invitel ADSL	1280/128	160/64	1021/102	kbit/s	8. pont
Invitel ADSL	4480/256	256/96	3688/206	kbit/s	8. pont
Invitel ADSL	8096/512	480/192	6214/420	kbit/s	8. pont

Szolgáltatás minőségi adatok:

Megnevezés	Minőségi mutató	Mértékegység
Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	13,8	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	298,65	db/1000 előfizető
A szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszok száma	244,74	db/1000 előfizető
Ebből jogosan elismert panaszok száma	98,03	db/1000 előfizető
Ügyintézésrel szembeni panaszok száma	2,43	db/1000 előfizető
Bejelentett panaszok hibaelhárításának ideje éves átlagban	17,88	óra
Hatósági vizsgálatok száma	0	db
Elmarasztaló hatósági döntések száma	0	db

.....
Business Telecom Kft.