



A Mézga-Net Bt. Internet szolgáltatására vonatkozó, 229/2008. (IX. 12.) Kormányrendelet szerinti minőségi adatok közzététele, 2008. évre vonatkozóan

Minőségi mutató megnevezése	ÁSZF szerinti érték	2008-as teljesülési érték
Új hozzáférés létesítésének ideje éves átlagban:	15 nap	3 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása:	88 %/év	99 %/év
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:	3 nap /év	4 óra
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés:	7 nap /év	12 óra
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként:	0	0
Garantált le-és feltöltési sebesség teljesítési aránya, az esetek 80%-ban:	100%: 128/32 kbps: 128 kbps/32 kbps 256/64 kbps: 256 kbps/64 kbps 512/196 kbps: 512 kbps/196 kbps	100%
Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli bejelentkezésének aránya:	100%	100%
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje az esetek 80%-ában:	24 óra	1 óra
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje éves átlagban:	72 óra	24 óra
Számlapanaszok kivizsgálási ideje az esetek 80%-ában:	3 nap	1 nap
Előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre:	-	130 db
Minőségi panaszok száma 1000 előfizetőre:	-	52 db
Jogos minőségi panaszok száma 1000 előfizetőre:	-	23 db
Számlapanaszok száma 1000 előfizetőre:	-	2 db
Jogos számlapanaszok száma 1000 előfizetőre:	-	2 db
Ügyintézés elleni panaszok száma 1000 főre:	-	0 db

Mézga-Net Bt. 6000 Kecskemét, Mária u. 20/A

T: 06 70/501-9110, E-mail: info@mezganet.hu, Web: www.mezganet.hu