

A 3C Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó, 229/2008. (IX. 12.) Kormány rendelet szerinti minőségi adatok közzététele, 2008. évre vonatkozóan

Minőségi mutató megnevezése	ÁSZF szerinti érték	2008-as teljesülési érték
Új hozzáférés létesítésének ideje éves átlagban:	30 nap	Nem történt új hozzáférés létesítés
Szolgáltatás rendelkezésre állása - ADSL:	95 %/év	99 %/év
Szolgáltatás rendelkezésre állása – Bérelt vonal:	95 %/év	99 %/év
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés - ADSL:	480 perc/év	28 perc
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés – Bérelt vonal:	240 perc/év	28 perc
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés – ADSL:	480 perc/év	28 perc
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés – Bérelt vonal:	240 perc/év	28 perc
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként - ADSL:	0	0
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként - Bérelt vonal:	0	0
Garantált le- és feltöltési sebesség teljesítési aránya, az esetek 80%-ban - ADSL:	100%: 1 Mbps csomag: 160 kbps/64 kbps 4 Mbps csomag: 256 kbps/96 kbps 8 Mbps csomag: 480 kbps/192 kbps 18 Mbps csomag: 960 kbps/320 kbps	100%

Garantált le- és feltöltési sebesség teljesítési aránya, az esetek 80%-ban - Bérlet vonal:	100%: 64/64 kbps: 64 kbps/64 kbps 128/128 kbps: 128 kbps/128 kbps 256/256 kbps: 256 kbps/256 kbps 512/512 kbps: 512 kbps/512 kbps 1/1 Mbps: 1024 kbps/1024 kbps 2/2 Mbps: 1920 kbps/1920 kbps	100%
Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli bejelentkezésének aránya:	100%	100%
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje az esetek 80%-ában:	48 óra	2 óra
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje éves átlagban:	48 óra	2 óra
Számlapanaszok kivizsgálási ideje az esetek 80%-ában:	30 nap	2 nap
Előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre:	-	46 db
Minőségi panaszok száma 1000 előfizetőre:	-	23 db
Jogos minőségi panaszok száma 1000 előfizetőre:	-	23 db
Számlapanaszok száma 1000 előfizetőre:	-	23 db
Jogos számlapanaszok száma 1000 előfizetőre:	-	23 db
Ügyintézés elleni panaszok száma 1000 főre:	-	0 db

A megfelelésségi igazolás módja: Szolgáltató által kiadott megfelelésségi nyilatkozat.