

**Szolgáltatás minőségi mutatók**  
2021.

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

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
<b>Csomag neve HomeNet 1</b>				
Letöltési sebesség	0,196	0,196	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,064	0,064	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 2</b>				
Letöltési sebesség	0,512	0,512	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,064	0,064	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 3</b>				
Letöltési sebesség	0,640	0,64	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,128	0,128	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 4</b>				
Letöltési sebesség	0,832	0,932	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,160	0,160	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 5</b>				
Letöltési sebesség	1,024	1,024	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,160	0,160	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 6</b>				
Letöltési sebesség	1,216	1,216	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,192	0,192	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve OfficeNet 2M</b>				
Letöltési sebesség	0,512	0,512	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	0,512	0,512	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 4M</b>				
Letöltési sebesség	1,024	1,024	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,024	1,024	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 6M; Off. Pr 2M</b>				
Letöltési sebesség	1,536	1,536	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	1,536	1,536	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 8M</b>				
Letöltési sebesség	2,048	2,048	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	2,048	2,048	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve 10M</b>				
Letöltési sebesség	2,560	2,560	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	2,560	2,560	Mbit/s	3.sz. melléklet
<b>Csomag neve OfficeNet Pr.4M</b>				
Letöltési sebesség	3,072	3,072	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	3,072	3,072	Mbit/s	3.sz. melléklet

**Csomag neve 6M**

Letöltési sebesség	4,608	4,608	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	4,608	4,608	Mbit/s	3.sz. melléklet

**Csomag neve 8M**

Letöltési sebesség	6,144	6,144	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	6,144	6,144	Mbit/s	3.sz. melléklet

**Csomag neve 10M**

Letöltési sebesség	7,680	7,680	Mbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	7,680	7,680	Mbit/s	3.sz. melléklet

	Feltöltés		Letöltés	
	cél	teljesített	cél	teljesített
Media 2	≥ 0,50 Mbit/s	0,64	≥ 1,00 Mbit/s	1,128
Media 10	≥ 0,50 Mbit/s	0,64	≥ 2,00 Mbit/s	2,128
Media 20	≥ 1,00 Mbit/s	1,128	≥ 4,00 Mbit/s	4,128
Media 30	≥ 1,00 Mbit/s	1,128	≥ 8,00 Mbit/s	8,128

	Feltöltés		Letöltés	
	cél	teljesített	cél	teljesített
Media 10	≥ 2,50 Mbit/s	2,640	≥ 5,00 Mbit/s	5,064
Media 20	≥ 5,00 Mbit/s	5,128	≥ 10,00 Mbit/s	10,064
Media 30	≥ 7,50 Mbit/s	8,00	≥ 15,00 Mbit/s	15,128
Szimmetria 20	≥ 20,00 Mbit/s	20,064	≥ 10,00 Mbit/s	10,128
Szimmetria 30	≥ 30,00 Mbit/s	30,064	≥ 15,00 Mbit/s	15,128
Szimmetria 40	≥ 40,00 Mbit/s	40,128	≥ 20,00 Mbit/s	20,064

**1000 előfizető felett vállalt célértékek****Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)**

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	14	n.a.	nap	3.sz. melléklet

**Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)**

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	72	n.a.	óra	3.sz. melléklet

**A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)**

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	98	98,5	%	3.sz. melléklet

WLA Kft.

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	98	n.a.	%	3.sz. melléklet

**2022-ra vállalt célértékek**

Díjcsomag neve	Homenet 1	Homenet 2	Homenet 3	Homenet 4	Homenet 5
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	6	8	12	20	30
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	3	4	5	10	10
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	3	5	7	12	18
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,5	3	4	7	7
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	2	4	6	10	15
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	1	2	3	6	6
Késleltetés (Körbejárási) (ms)	40-120	40-120	40-120	40-120	40-120
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási) (ms)	20-50	20-50	20-50	20-50	20-50
Csomagvesztés %	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4

**1000 előfizető felett vállalt célértékek**

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	14	nap	3.sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	72	óra	3.sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	98	%	3.sz. melléklet

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	98	%	3.sz. melléklet

a hibaarány hozzáférési vonalanként

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	6	db/év	3.sz. melléklet