

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték (nap/óra/%)	Vállalt minimálérték (nap/óra)	2009. évi teljesülés (nap/óra)
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	10	30	9,2
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	24	72	19
Vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton televízió műsorjel esetén	65	60	65
Vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton rádió műsorjel esetén	55	50	54,8
Az elosztott televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az Előfizetők hozzáférési pontjain	11	12	10,7
Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az Előfizetők hozzáférési pontjain	3	3	2,7
Vivő/zaj viszony az Előfizetők hozzáférési pontjain	46	44	49
Ügyfélszolgálat 120mp-en belüli jelentkezése	75%	75%	98%
Szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	95%	99%

Az Általános Szerződési Feltételek elkészítésének időpontja:	2010. február 17.
Az Általános Szerződési Feltételek utolsó módosításának időpontja:	2010. február 17.
Az Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének időpontja:	2010. február 17.

Balmaz InterCOM Kft.	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek 12. sz. melléklete	Oldalszám: 2 Összesen: 2
----------------------	---	-----------------------------

Előfizetői panaszok száma	98
Minőségi panaszok száma	71
Jogos minőségi panaszok száma	63
Ügyintézés elleni panaszok száma	22

Le és feltöltés mértéke 2009-es évben

Csomag megnevezése	Garantált le és feltöltési sebesség (kbps)	Maximális le és feltöltési sebesség (kbps)	2009. évi teljesülés a maximális sebesség függvényében (%)
<u>512kbps díjcsomag</u>	256/64	512/128	98%
<u>1024kbps díjcsomag</u>	512/128	1024/256	97%
<u>2048kbps díjcsomag</u>	1024/256	2048/512	96%
<u>4096kbps díjcsomag</u>	2048/512	4096/1024	96%
<u>8196kbps díjcsomag</u>	4096/1024	8196/2048	95%

Az Általános Szerződési Feltételek elkészítésének időpontja: 2010. február 17.
 Az Általános Szerződési Feltételek utolsó módosításának időpontja: 2010. február 17.
 Az Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének időpontja: 2010. február 17.