

Közzététel

A HWR-Telecom Kft. (1047 Budapest, Fóti út 56.) ezúton hívja fel az Előfizetőinek szíves figyelmét, hogy a távközlési szolgáltatások minőségét a mérési tervnek megfelelően rendszeresen ellenőrzi.

A 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tekintetében mért eredményeink szerint megállapítjuk, hogy a 2021-évre vonatkozóan az **Internet szolgáltatás** minősége

MEGFELELŐ volt.

A vállalt célértékek teljesítési adatait az alábbi táblázatban tüntetjük fel:

	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	15	7,20	nap	ÁSZF 7. számú melléklet
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás teljesített értéke	72	50,30	óra	ÁSZF 7. számú melléklet
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási, elintézési ideje	30	1,95	nap	ÁSZF 7. számú melléklet
Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	90	98,15	%	ÁSZF 7. számú melléklet
A telefonos ügyfélszolgálati munkatárs 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75	81,00	%	ÁSZF 7. számú melléklet

Minőségi mutatók hálózaton belül:

START Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	4,00	17,48	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	0,40	1,77	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	19,50	20,21	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	1,50	1,99	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárási)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	30 ms alatt	3,00	ms	

OPTIMUM Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	6,00	28,80	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	0,60	2,65	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	28,00	30,05	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	2,50	2,91	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárás)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	30 ms alatt	3,00	ms	
EXTRA Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	16,00	75,54	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	1,60	6,77	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	70,00	81,80	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	7,00	7,77	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárás)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	30 ms alatt	3,00	ms	
HYPER Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	24,00	109,10	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	2,40	9,85	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	100,00	117,65	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	10,00	11,84	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárás)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	30 ms alatt	3,00	ms	

START + Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	6,00	29,15	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	0,60	2,77	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	28,00	30,04	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	2,50	2,99	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárás)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	30 ms alatt	3,00	ms	
OPTIMUM + Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	12,00	56,40	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	1,20	5,15	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	50,00	61,01	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	5,00	5,88	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárás)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	30 ms alatt	3,00	ms	
EXTRA + Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	24,00	107,11	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	2,40	11,42	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	100,00	119,52	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	10,00	12,01	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárás)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	30 ms alatt	3,00	ms	

HYPER + Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	48,00	202,15	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	4,00	17,22	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	220,00	238,99	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	15,00	19,22	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárás)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	30 ms alatt	3,00	ms	
START-Net Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	40,00	49,99	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	20,00	29,89	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	90,00	99,88	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	45,00	54,79	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárás)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	30 ms alatt	3,00	ms	
Optimum-Net Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	100,00	109,56	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	30,00	38,97	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	240,00	278,97	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	90,00	100,98	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárás)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	30 ms alatt	3,00	ms	

Giga-Net Csomag	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF 5. számú melléklet
Minimális letöltési sebesség	300,00	387,95	Mbit/s	
Minimális feltöltési sebesség	50,00	68,94	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	900,00	1000,86	Mbit/s	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	290,00	310,69	Mbit/s	
Csomagvesztés	1 % alatt	0,00	%	
Késleltetés (körbejárás)	max. 150 ms	10,00	ms	
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	30 ms alatt	3,00	ms	

Budapest, 2022. február 28.