

Szolgáltatás minőségi mutató	Mértékegység	EnterNet IPTV	EnterNet Mobilinternet	EnterNet helyhez kötött telefon	EnterNet egyéb hang	EnterNet helyhez kötött internet
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	nap	-	3	18	10	11
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	darab/1000	123	275	223	310	342
- Szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	darab/1000	110	141	132	150	223
ebből: jogos (2ba)	darab/1000	25	8	14	5	15
- Bejelentett díjreklamációk száma (2bb)	darab/1000	-	129	88	159	111
ebből: jogos (2bb)	darab/1000	-	21	25	85	28
- Ügyintézőssel szembeni panaszok száma (2bc)	darab/1000	13	5	3	1	8
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	óra	56	55	37	87	60
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	nap	-	14	14	14	14
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)		megfeleléségi igazolás	megfeleléségi nyilatkozat	megfeleléségi nyilatkozat	megfeleléségi nyilatkozat	megfeleléségi nyilatkozat