

Nyomtatvány adatai:

Kategória: 229/2008. (IX. 12.) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Név: 229./2008. (IX. 12.) Kormányrendelet adatszolgáltatás - 2009

A szolgáltató alapadatai

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához

Szolgáltatástípus neve:	Helyhez kötött telefonszolgáltatás
-------------------------	------------------------------------

Ha nomád szolgáltatása is van, akkor kérem összevontan adja meg a helyhez kötött szolgáltatással!

Előző naptári év december 31-en meglévő előfizetések száma	* 7029
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	* 1341

Forgalommérenesen alapuló számlázást alkalmaz -e?

- igen
- nem

Csatolmányok:

Megfeleléségi igazolások	<p>Csatolmány típusa</p> <p>Megfeleléségi nyilatkozat</p> <p>Csatolmány:</p> <p>A tanúsító szervezet megnevezése</p> <p>A kijelölt szervezet tanúsítványát csatoltam megfeleléségi igazolásként</p> <ul style="list-style-type: none"> • nem igen
Vizsgálati terv	

Szolgáltatás minőségi mutatók

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozás
	* 30	* 16	nap	* E. mell.

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozás
	*	*	óra	*
	72	68		E. mell.

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozás
	*	*	nap	*
	30	22		E. mell.

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozás
	*	*	%	*
	90	99		E. mell.

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozás
	*	*	%	*
	75	76.14		E. mell.

Sikertelen hívások aránya (2a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozás
	*	*	%	*
	2.7	0.9		E. mell.

Hívás felépítési idő (2b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ASZF hivatkozás
	*	*	mp	*
	12	4		E. mell.

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató		Mertekegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	9.03	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	187.8	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	157.68	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	111.3	darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	30.05	darab/1000
ebből: jogos (2bb)	20.4	darab/1000
ebből: ügyintezessel szembeni panaszok száma (2bc)	7.5	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	58.6	óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	19.54	nap
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e)	saját belső vizsgálat	

Ürlaptípus: 229./2008. (IX.12.) Kormányrendelet adatszolgáltatás - 2009
 Benyújtó cég: TvNetWork Telekommunikációs Szolgáltató NyRt.
 Benyújtó személy: Bellányi Balázs

2010.03.25

Aláírás:

Ce c