

Nyomtatvány adatai:

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

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

A szolgáltató alapadatai

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfeleléségének 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-én meglévő előfizetések száma	* 516
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	* 27

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?

- igen
- nem

Csatolmányok:

Megfeleléségi igazolások	Csatolmány típusa:
	ISO tanúsítvány és megfeleléségi nyilatkozat
	Csatolmány:
	A tanúsító szervezet megnevezése <b>Konformitás Tanúsító Kft.</b>

Vizsgálati terv

2009.11.02

Aláírás:

**Szolgáltatás minőségi mutatók**

**Általános szolgáltatás minőségi adatok**

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 14	* 60	nap	* 5. sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 72	* 194	óra	* 5. sz. melléklet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 15	* 1	nap	* 5. sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 96	* 99.6	%	* 5. sz. melléklet

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 95	* 93	%	* 5. sz. melléklet

Sikertelen hívások aránya (2a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 1	* 4.6	%	* 5. sz. melléklet

Hívás felépítési idő (2b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás



1.	*	*	mp	*
	5	1.3		5. sz. melléklet

## Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató		Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	*	nap
	36	
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	*	darab/1000
	397	
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	*	darab/1000
	395	
ebből: jogos (2ba)	*	darab/1000
	178	
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	*	darab/1000
	1	
ebből: jogos (2bb)	*	darab/1000
	0	
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	*	darab/1000
	2	

Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	*	156	óra
Dijreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	*	1	nap
Szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásának módja (2e)	*	ISO Tanúsítvány + Megfelelőségi nyilatkozat	

Űrlaptípus:229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás  
 Benyújtó cég:Optanet Szolgáltató Kft.  
 Benyújtó személy:Szaszkó Norbert

