

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 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	* 1738
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	* 59

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?

- igen
- nem

Csatolmányok:

Megfeleléségi igazolások	Csatolmány típusa: Megfeleléségi nyilatkozat Csatolmány: * ISO tanusitvany.pdf A tanúsító szervezet megnevezése A kijelölt szervezet tanúsítványát csatoltam megfeleléségi igazolásként <input type="radio"/> nem <input type="radio"/> igen
Vizsgálati terv	* Megfelelosegi nyilatkozat telefon.pdf

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.	* 21	* 95	nap	* 5. sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 72	* 175	óra	* 5. sz. melléklet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 30	* 17	nap	* 5. sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 96	* 99.5	%	* 5. sz. melléklet

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 95	* 92	%	* 5. sz. melléklet

Sikertelen hívások aránya (2a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 1	* 2.44	%	* 5. sz. melléklet

Hívás felépítési idő (2b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
1. _____	* 12	* 1.06	mp	* 5. sz. melléklet



Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató		Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	* 63	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	* 495	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	* 492	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	* 176	darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	* 3	darab/1000
ebből: jogos (2bb)	* 0	darab/1000
ebből: ügyintézőssel szembeni panaszok száma (2bc)	* 0	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	* 150	óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	* 17	nap
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	* ISO Tanúsítvány + megfelelési nyilatkozat	

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

Benyújtó cég: Optanet Kft.

Benyújtó személy: Szaszko Norbert

2010.04.27

Alíráás: _____

