

229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához	
Cég/Szolgáltató megnevezése	ExterNet Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyrt.
Szolgáltatástípus neve	Helyhez kötött telefonszolgáltatás
Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?	igen

## 229-2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Általános szolgáltatás minőségi adatok					
x	<b>1aÚj előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	VoIP	2	2	nap	I. melléklet 1.3
x	Cps	30	28	nap	I. melléklet 2.2
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x	<b>1bSzolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	VoIP	72	39	óra	I. melléklet 1.3
x	CPS	72	39	óra	I. melléklet 2.2
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x	<b>1cSzámlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x		30	30	nap	12.6 pont
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x	<b>1dA szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	VoIP	95,00%	98,9	%	I. melléklet 1.3
x	CPS	98,00%	99,9	%	I. melléklet 2.2
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x	<b>1eAz Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x		75	60	%	12.1 pont
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x	<b>2aSikertelen hívások aránya (2a)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	VoIP	2,7	1,9	%	I. melléklet 1.3
x	CPS	2,7	1,8	%	I. melléklet 2.2
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x	<b>2bHívás felépítési idő (2b)</b>				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Közvetlen IP címzés esetén	7	4,9	mp	I. melléklet 1.3
x	E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	10	8	mp	I. melléklet 1.3
x	E.164 szám IP címre történő konvertálása esetén, clearing hous-on keresztül vagy bolyongás esetén	15	9	mp	I. melléklet 1.3
x	Email alias cím IP címre való transzklációja esetén	25	15	mp	I. melléklet 1.3
x	CPS	25	16	mp	I. melléklet 2.2
x				mp	

A CPS hívásfelépítési idő ÁSZF szerinti célértéke 45 mp, de az NHH programja csak max. 25 mp-et fogad el.

229-2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

**Szolgáltatás minőségi adatok**

Szolgáltatás minőségi adatok	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	28,00 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	129,00 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	104,00 darab/1000
ebből: jogos (2ba)	93,00 darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	21,00 darab/1000
ebből: jogos (2bb)	19,00 darab/1000
ebből: ügyintézőssel szembeni panaszok száma (2bc)	4,00 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	69,00 óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	30,00 nap
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e)	

Zárt hibajegykezelő  
rendszer alapján  
összesített adatokból

Kelt: 2009. január 16.

.....  
Pórfy András  
vezérigazgató

**EXTERNET Nyrt.**  
5000 Szolnok, Szapáry u. 18.  
Adószám: 14003790-2-16  
7.