

229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához

Cég/Szolgáltató megnevezése Externet Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Nyrt.

Kitöltésért felelős személy

Neve: Farkas Édua
 Telefonszáma: 1201 316 m.
 E-Mail címe: farkas.edua@externet.co.hu

Szolgáltatástípus neve Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések száma db
 7635
 Az előző évben megszüntetett előfizetések száma' 849

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e? igen

Csatolmányok		
Megfeleléségi igazolások		
Csatolmány neve	Csatolmány típusa	A tanúsító szervezet megnevezése
Megafone CPS szolgáltatásra		
Vizsgálati terv		
Csatolmány neve		
2011/72		

229-2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Általános szolgáltatás minőségi adatok					
x	1a Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Megafone CPS	30	25	nap	I. melléklet 2.2
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x	1b Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Megafone CPS	72	72	óra	I. melléklet 2.2
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x	1d A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Megafone CPS	98,00%	96%	%	I. melléklet 2.2
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x	1e Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Megafone CPS	75	61	%	12.1 pont
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x	2a Sikertelen hívások aránya (2a)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Megafone CPS	2,7	2,1	%	I. melléklet 2.2

229-2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

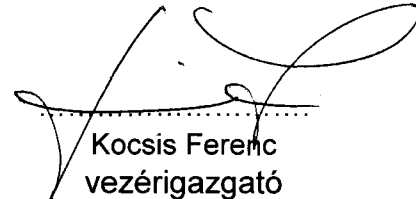
X				%	
X				%	
X				%	
X				%	
X				%	
X	2b Hívás felépítési idő (2b)				
X	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
X	Megafone CPS	45	22	mp	I. melléklet 2.2
X				mp	
X				mp	
X				mp	
X				mp	
X				mp	

229-2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi adatok		Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	23,00	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	278,00	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	246,00	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	233,00	darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	29,00	darab/1000
ebből: jogos (2bb)	21,00	darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	3,00	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	71,94	óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	13,00	nap
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	Zárt hibajegykezelő rendszer alapján összesített adatokból	

Kelt: Budapest, 2011.(év), január (hónap),28. (nap)


Kocsis Ferenc
vezérigazgató

EXTERNET Nyrt.
5000 Szolnok, Szapáry u. 18.
Adószám: 14003790-2-16
9.