

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 Nomadikus beszédcélú szolgáltatás

	db
Előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések száma	4077
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	180

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e? igen

Csatolmányok		
Megfelelési igazolások		
Csatolmány neve	Csatolmány típusa	A tanúsító szervezet megnevezése
megfelelési nyilatkozat Megafone VoIP		
Vizsgálati terv		
Csatolmány neve		
2011/62		

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 VoIP	4	4	nap	I. melléklet 1.3
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 VoIP	72	72	óra	I. melléklet 1.3
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x	1c Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Megafone VoIP	30	20	nap	12.6 pont
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x	1d A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	Megafone VoIP	95,00%	95.50%	%	I. melléklet 1.3
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 VoIP	75	61	%	12.1 pont
x				%	
x				%	

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)	37,00 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	31,00 darab/1000
ebből: jogos (2ba)	24,00 darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	5,00 darab/1000
ebből: jogos (2bb)	3,00 darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	1,00 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	71,89 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 Ny.
 5000 Szolnok, Szapáry u. 4.
 Adószám: 14003790-2-11
 9.