

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:	Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött
-------------------------	--

Ha nomád szolgáltatása is van, akkor kérem összevontan adja meg a helyhez kötött szolgáltatással!

Előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések száma	* 164
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	* 16

Forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?

- igen
 nem

Csatolmányok:

Megfeleléségi igazolások	Csatolmány típusa: ISO tanúsítvány és megfeleléségi nyilatkozat
	Csatolmány: A tanúsító szervezet megnevezése
Vizsgálati terv	Csatolt dokumentum:

Szolgáltatás minőségi mutatók

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	* 14	* 3	nap	* 4.1.2

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 72	* 5.3	óra	* 8.1

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 15	* 3	nap	* 5.4.1

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 95	* 99	%	* 8.1

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 75	* 88	%	* 5.4.2

Garantált letöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 1024	* 985	kbit/s	* 8.1

Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 320	* 228	kbit/s	* 8.1

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató		Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	* 3	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	* 43	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	* 3	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	* 2	darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	* 0	darab/1000
ebből: jogos (2bb)	* 0	darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	* 0	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	* 9	óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	* 0	nap
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	* Megfelelési nyilatkozat, ISO Tanúsítvány	

Úrlaptípus:229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás
 Benyújtó cég:MátraCOMP Számítástechnikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
 Benyújtó személy:Angeli László

2009.02.26