

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: | 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 | * 3115 |
| Az előző évben megszüntetett előfizetések száma | * 738 |

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?

- igen
 nem

Csatolmányok:

| | |
|--------------------------|---|
| Megfeleléségi igazolások | Csatolmány típusa: Megfeleléségi nyilatkozat ▼ |
| | Csatolmány: A tanúsító szervezet megnevezése |
| Vizsgálati terv | |

Szolgáltatás minőségi mutatók

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------------------|---------------------|--------------|---------------------------|
| Új előfizetői hozzáféré | * 20 | * 9 | nap ▼ | * 5. pont |

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Szolgáltatás minőség | * 48 | * 32 | óra | * 12.2. pont |

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Számlázási díjreklar | * 15 | * 15 | nap | * 13.2. pont |

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| A szolgáltatás időbe | * 99 | * 99.2 | % | * 5. pont |

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Az Ügyfélszolgálat 1 | * 92 | * 100 | % | * 6.1. pont |

Sikertelen hívások aránya (2a)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Sikertelen hívások a | * 1.4 | * 1 | % | * 6.1. pont |

Hívás felépítési idő (2b)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|-----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Hívás felépítési idő | * 4.87 | * 12 | mp | * 6.1. pont |

Szolgáltatás minőségi adatok

| Szolgáltatás minőségi mutató | | Mértékegység |
|---|---|--------------|
| Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a) | * 9 | nap |
| Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b) | * 152 | darab/1000 |
| ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba) | * 152 | darab/1000 |
| ebből: jogos (2ba) | * 152 | darab/1000 |
| ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb) | * 0 | darab/1000 |
| ebből: jogos (2bb) | * 0 | darab/1000 |
| ebből: ügyintézással szembeni panaszok száma (2bc) | * 0 | darab/1000 |
| Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c) | * 32 | óra |
| Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d) | * 0 | nap |
| Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e) | * Szolgáltató által kiadott megfeleléségi nyilatkozat | |

Űrlaptípus:229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás
 Benyújtó cég:H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft.
 Benyújtó személy:Terkovics László

2009.02.12

Alírás:

Nyomtatvány adatai:

Kategória: 229/2008.(IX.12.) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Név: 229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

A szolgáltató alapadatai

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához

| | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Szolgáltatástípus neve: | Egyéb hangátviteli szolgáltatás ▼ |
|-------------------------|-----------------------------------|

| | |
|--|----------------------|
| Előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések száma | * 12 |
| Az előző évben megszüntetett előfizetések száma | * 4 |

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?

- igen
 nem

Csatolmányok:

| | |
|--------------------------|---|
| Megfeleléségi igazolások | Csatolmány típusa: Megfeleléségi nyilatkozat ▼ |
| | Csatolmány: A tanúsító szervezet megnevezése |
| Vizsgálati terv | |

Szolgáltatás minőségi mutatók

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------------------|---------------------|--------------|---------------------------|
| Új előfizetői hozzáféré | * 20 | * 0 | nap ▼ | * 5. pont |

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Szolgáltatás minőség | * 48 | * 32 | óra | * 12.2. pont |

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Számlázási díjreklar | * 15 | * 15 | nap | * 13.2. pont |

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| A szolgáltatás időbe | * 99 | * 99.2 | % | * 5. pont |

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Az Ügyfélszolgálat 1 | * 92 | * 100 | % | * 6.1. pont |

Szolgáltatás minőségi adatok

| Szolgáltatás minőségi mutató | | Mértékegység |
|--|--------|--------------|
| Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a) | * 0 | nap |
| Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b) | * 0 | darab/1000 |
| | | |

| | | |
|---|---|------------|
| ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba) | * 0 | darab/1000 |
| ebből: jogos (2ba) | * 0 | darab/1000 |
| ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb) | * 0 | darab/1000 |
| ebből: jogos (2bb) | * 0 | darab/1000 |
| ebből: ügyintézésrel szembeni panaszok száma (2bc) | * 0 | darab/1000 |
| Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c) | * 32 | óra |
| Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d) | * 0 | nap |
| Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e) | * Szolgáltató által kiadott megfeleléségi nyilatkozat | |

Űrlaptípus:229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás
 Benyújtó cég:H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft.
 Benyújtó személy:Terkovics László

2009.02.12

Aláírás:

Nyomtatvány adatai:

Kategória: 229/2008. (IX. 12.) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Név: 229/2008. (IX. 12.) Kormányrendelet adatszolgáltatás

A szolgáltató alapadatai

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének 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 | * 150 |
| Az előző évben megszüntetett előfizetések száma | * 33 |

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?

- igen
 nem

Csatolmányok:

| | |
|--------------------------|---|
| Megfeleléségi igazolások | Csatolmány típusa: Megfeleléségi nyilatkozat ▾ |
| | Csatolmány: A tanúsító szervezet megnevezése |
| Vizsgálati terv | |

Szolgáltatás minőségi mutatók

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------|------------------------|
| Új előfizetői hozzáféré | * 30 | * 12 | nap ▾ | * 5. pont |

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Szolgáltatás minőség | * 24 | * 31 | óra | * 12.2. pont |

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Számlázási díjreklar | * 15 | * 15 | nap | * 13.2. pont |

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|-----------|-------------------|--------------|-----------------|
| A szolgáltatás időbe | * 96.5 | * 99.99 | % | * 5. pont |

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| Az Ügyfélszolgálat 1 | * 92 | * 100 | % | * 6.1. pont |

Garantált letöltési sebesség hálózaton belül (4a)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|----------|-------------------|--------------|-----------------|
| 1M | * 160 | * 1070.65 | kbit/s | * 6.1. pont |
| 4M | * 256 | * 3747.36 | kbit/s | * 6.1. pont |
| 8M | * 480 | * 6245.43 | kbit/s | * 6.1. pont |

Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---------------------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------|-----------------------------|
| 1M | * 64 | * 105.37 | kbit/s ▾ | * 6.1. pont |
| 4M | * 96 | * 164.33 | kbit/s ▾ | * 6.1. pont |
| 8M | * 192 | * 260.34 | kbit/s ▾ | * 6.1. pont |

Szolgáltatás minőségi adatok

| Szolgáltatás minőségi mutató | | Mértékegység |
|--|----------------------|--------------|
| Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a) | * 10 | nap ▾ |
| Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b) | * 93 | darab/1000 ▾ |
| ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba) | * 93 | darab/1000 ▾ |
| ebből: jogos (2ba) | * 93 | darab/1000 ▾ |
| ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb) | * 0 | darab/1000 ▾ |
| ebből: jogos (2bb) | * 0 | darab/1000 ▾ |
| ebből: ügyintézással szembeni panaszok száma (2bc) | * 0 | darab/1000 ▾ |
| Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c) | * 25 | óra ▾ |
| | | nap ▾ |

Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)

*

0

Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e)

*

Szolgáltató által kiadott
megfeleléségi nyilatkozat

Űrlaptípus:229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás
 Benyújtó cég:H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft.
 Benyújtó személy:Terkovics László

2009.02.12

Aláírás: