

A szolgáltató alapadatai

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához

Szolgáltatástípus neve:	Helyhez kötött telefonszolgáltatás ▾
-------------------------	--------------------------------------

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 hozzáférés létesít	* 30	* 4.28	nap ▾	* 2. sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Minőségi panasz hiba	* 72	* 31	óra ▾	* 2. sz. melléklet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Számlázási díjreklar	* 30	* 5	nap ▾	* 2. sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Rendelkezésre állás	* 95	* 97	% ▾	* 2. sz. melléklet

Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Ügyfélszolgálat 120 r	* 100	* 100	% ▾	* 2. sz. melléklet

## Sikertelen hívások aránya (2a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Céierték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
On-net hívások	1.4	0.2	%	2. sz. melléklet
Off-net hívások	2.7	0.2	%	2. sz. melléklet

## Hívás felépítési idő (2b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Céierték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Hívás felépítési idő	12	3.2	mp	2. sz. melléklet

## Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató		Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	4.28	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	87	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	82	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	51	darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	5	darab/1000
ebből: jogos (2bb)	2	darab/1000
ebből: ügyintézőssel szembeni panaszok száma (2bc)	0	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	31.2	óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	5.12	nap
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	Szolgáltató által kiadott megfelelési nyilatkozat	