

Nyilatkozat és adatszolgáltatás a 229/2008 Korm. Rend alapján

Iktatószám: 20100210/1

Általános követelmények:

A szolgáltatásminőség megfelelőségének ellenőrzését követő 15 napon belül a szolgáltató köteles ügyfélszolgálatán a felhasználók számára könnyen elérhető helyen és módon, valamint internetes honlapján közzétenni annak eredményét az ÁSZF-jében meghatározott célértékek teljesítésének számszerű adataival, továbbá a 2. mellékletben megjelölt adatokkal. A nem teljesülő célértékeket mutató mérés esetén - az esetleg szükséges javításokat követően - a követelmények teljesülését bemutató mérés eredményét a szolgáltató köteles újra közzétenni.

1. Szolgáltatásminőségi követelmények (általános):

Megnevezés	Érték	Mértékegység
szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	30	nap
a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének teljesített időtartamát éves átlagban , az előfizetői szerződés létrejöttét követően megkezdett napban, egy napnál rövidebb határidő esetében órában	8	nap
az előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések számát	935	db
az előző naptári évben megszüntetett előfizetések számát	114	db
szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban	99,93	%
a bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	67,37	db
- ebből, a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok száma/elismert panaszok száma	67,37/38,5	db/db
- ebből, forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk száma/ebből a jogosnak elismert díjreklamációk száma	-	db/db
- ebből, ügyintézővel szembeni panaszok száma	-	db
a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában	14	óra
a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok hibaelhárításának időtartamát éves átlagban, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 12. §-ának (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével órában	14	óra
forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban , összhangban az Eht. 138.§-ának (3) bekezdésével	-	nap
forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének időtartamát éves átlagban, megkezdett napban	-	nap
a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)	0,99	%

A szolgáltatásminőség - e rendelet szerinti - megfelelőség igazolásának módját (Megfelelőt aláhúzni)

saját nyilatkozat

saját nyilatkozat, ISO minősítési rendszertámogatással

Tanúsító-szervezet vizsgálata alapján adott nyilatkozat

2. Szolgáltatásminőségi követelmények (specifikus)

2.1. Internet és egyéb adatátviteli szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon kívül:

a) hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál;

Külön táblázatban!

Csomag megnevezése (lakossági)	Névleges le és feltöltés kbps	Garantált le és feltöltés kbps	Tényleges le és feltöltés kbps
Mini Home	512/96	128/64	511/87
Privat Home 768	768/128	256/64	767/121
Privat Home 1024	1024/192	384/128	1031/190
Privat Home 1280	1280/256	512/128	1272/254
Professional2000	2048/512	768/128	2008/509
Professional3000	3072/512	1560/128	3048/511

(minimum értéket nem kell meghatározni)

2.2. Helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

- a) sikertelen hívások aránya százalékban;
- b) hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (Kéttizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)

2.3. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

- a) valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB μ V];
- b) a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB];
- c) vivő/zaj viszonyának - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB].

A tárgyévet követő év január 31.-ig benyújtandó dokumentumok:

- a) az előző naptári évre vonatkozó megfelelés igazolást;
- b) az előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések számát;
- c) az előző naptári évben megszüntetett előfizetések számát;
- d) az ÁSZF-jében meghatározott minőségi mutatók vállalt célértékeit, valamint azoknak az előző évre vonatkozó teljesítési adatait, továbbá a 2. mellékletben meghatározott adatokat;
- e) a 7. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti tárgyévre vonatkozó vizsgálati tervet. (A vizsgálati terv, amely a szolgáltató által meghatározott ütemezés szerint ellenőrzött szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozóan legalább a tárgyi időszakra vonatkozó ellenőrzések számát, ütemezését, a vizsgálat helyét és - mérés esetén - a vizsgálatonkénti mérések számát tartalmazza.)

Megj.: 229/2008 korm. Rendelet alapján: a szolgáltatásminőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (a továbbiakban: ÁSZF) vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és a számlázási rendszerre e rendeletben előírt követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy bármelyikének nem teljesítése esetén alulteljesítettnek minősül (az egyetemes szolgáltatás minőségi követelményeire a külön jogszabályban foglalt előírások is vonatkoznak);

Hajdúszoboszló 2010.02.10.

Cégszerű aláírás