

Nyomtatvány adatai:

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

Név: 229./2008. (IX.12.) Kormányrendelet adatszolgáltatás - 2009

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	*
	36601
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	*
	11889

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?

- ☒ igen
- ☐ nem

Csatolmányok:

Megfeleléségi igazolások	Csatolmány típusa: Megfeleléségi nyilatkozat
	Csatolmány: A tanúsító szervezet megnevezése
	A kijelölt szervezet tanúsítványát csatoltam megfeleléségi igazolásként
	<input checked="" type="radio"/> nem <input type="radio"/> igen
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
	*	*	nap	*
	30	22		e. mell.

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	72	72	óra	e. mell.

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	30	10	nap	e. mell.

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	90	99	%	e. mell.

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
	75	76	%	e. mell.

Garantált le- és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Net y				
Letöltési sebesség	128	354	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	64	154	kbit/s	C. mell.
Net x				
Letöltési sebesség	128	289	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	64	144	kbit/s	C. mell.
Net a				
Letöltési sebesség			kbit/s	

	256	798		C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	64	199	kbit/s	C. mell.
Net b				
Letöltési sebesség	*	*		*
	448	1245	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	128	185	kbit/s	C. mell.
Net c				
Letöltési sebesség	*	*		*
	512	3001	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	128	504	kbit/s	C. mell.
Net d				
Letöltési sebesség	*	*		*
	768	3498	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	256	720	kbit/s	C. mell.
Ice Net 1				
Letöltési sebesség	*	*		*
	128	849	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	128	498	kbit/s	C. mell.
Unoka				
Letöltési sebesség	*	*		*
	64	478	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	64	227	kbit/s	C. mell.
Eco				
Letöltési sebesség	*	*		*
	128	478	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	64	227	kbit/s	C. mell.
Ice Net 10				
Letöltési sebesség	*	*		*
	1536	7698	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	1536	7995	kbit/s	C. mell.
Ice Net 15				
Letöltési sebesség	*	*		*
	2048	9254	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	1536	8741	kbit/s	C. mell.
Ice Net 20				
Letöltési sebesség	*	*		*
	3072	11875	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	1536	8965	kbit/s	C. mell.
Ice Net 25				
Letöltési sebesség	*	*		*
	3840	15153	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	1536	10229	kbit/s	C. mell.
Ice Net 30				
Letöltési sebesség	*	*		*
			kbit/s	

	4480	16985		C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	1536	14025	kbit/s	C. mell.
Ice Net 50				
Letöltési sebesség	*	*		*
	7680	24513	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	3840	14789	kbit/s	C. mell.
Buisness 10				
Letöltési sebesség	*	*		*
	1536	7845	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	1536	6958	kbit/s	C. mell.
Buisness 20				
Letöltési sebesség	*	*		*
	3072	6478	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	1536	4987	kbit/s	C. mell.
Buisness 30				
Letöltési sebesség	*	*		*
	4480	12397	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	1536	5487	kbit/s	C. mell.
Joker				
Letöltési sebesség	*	*		*
	128	458	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	64	198	kbit/s	C. mell.
Jumbó				
Letöltési sebesség	*	*		*
	448	1487	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	64	288	kbit/s	C. mell.
Dáma				
Letöltési sebesség	*	*		*
	768	2189	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	128	308	kbit/s	C. mell.
Király				
Letöltési sebesség	*	*		*
	1536	2985	kbit/s	C. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	256	658	kbit/s	C. mell.
ADSL csao 1				
Letöltési sebesség	*	*		*
	160	1033	kbit/s	10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	96	206	kbit/s	10. a. 2. mell.
ADSL csao 2				
Letöltési sebesség	*	*		*
	256	3566	kbit/s	10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*		*
	192	410	kbit/s	10. a. 2. mell.
ADSL csao 3				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*

	480	4693		10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	320	410		10. a. 2. mell.
ADSL/NDSL Happy				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	160	1033		10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	64	102		10. a. 2. mell.
ADSL/NDSL Happy Plus				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	192	3566		10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	64	102		10. a. 2. mell.
ADSL/NDSL Classic				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	256	3566		10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	96	206		10. a. 2. mell.
ADSL/NDSL Classic Plus				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	1000	4693		10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	192	410		10. a. 2. mell.
ADSL/NDSL Comfort				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	480	4693		10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	192	410		10. a. 2. mell.
ADSL/NDSL Comfort Plus				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	3000	4693		10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	256	410		10. a. 2. mell.
ADSL/NDSL Bonus				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	960	4693		10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	320	708		10. a. 2. mell.
ADSL/NDSL Bonus Plus				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	4096	4693		10. a. 2. mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	1024	1278		10. a. 2. mell.
ADSL 3G XXS				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	128	458		10. D. melléklet
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	64	110		10. D. melléklet
ADSL/NDSL 3G XS				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	160	749		10. D. melléklet
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	64	105		10. D. melléklet
ADSL/NDSL 3G S				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*

	264	1478		10. D. melléklet
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	128	147		10. D. melléklet
ADSL/NDL 3G M				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	256	2018		10. D. melléklet
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	128	188		10. D. melléklet
ADSL/NDL 3G L				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	512	4269		10. D. melléklet
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	192	297		10. D. melléklet
ADSL/NDL 3G XL				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	896	6458		10. D. melléklet
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	256	487		10. D. melléklet
ADSL/NDL 3G XXL				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	960	8796		10. D. melléklet
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	320	678		10. D. melléklet
Ice Net 1				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	128	345		C mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	128	211		C mell.
Ice Net 2				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	256	648		C mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	256	345		C mell.
Ice Net 4				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	512	997		C mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	512	410		C mell.
Ice Net 8				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	1024	1987		C mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	512	684		C mell.
Ice Net 12				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	1536	6140		C mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	768	1489		C mell.
Mikronet RKT				
Letöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	64	745		C mell.
Feltöltési sebesség	*	*	kbit/s	*
	64	241		C mell.

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató		Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	* 11,61	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	* 195.8	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	* 187.4	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	* 149.3	darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	* 0.02	darab/1000
ebből: jogos (2bb)	* 0.02	darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	* 8.3	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	* 68,2	óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	* 8,1	nap
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	* saját, belső vizsgálat	

Úrlaptípus:229./2008. (IX.12.) Kormányrendelet adatszolgáltatás - 2009
 Benyújtó cég: TvNetWork Telekommunikációs Szolgáltató NyRt.
 Benyújtó személy: Bellányi Balázs

2010.03.25

Aláírás:

Bellányi Balázs