

## Megfelelőségi nyilatkozat

A 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet szerinti megfelelőségről  
2010. évre vonatkozóan

Szolgáltató neve		B.net Hungária Távközlési Kft.
Szolgáltató címe		9400 Sopron, II. Rákóczi F. u. 5
Szolgáltatás	Megnevezése	Internet elérési, és adathálózati szolgáltatás
	SZJ száma	64.20.18
	NHH besorolása	Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött
Alkalmazott szabványok		802.11a; Internet Protocol (interfész bejelentés alapján)

A B.net Hungária Távközlési Kft. a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet szerinti szolgáltatásminőség mutatói a 2010. évre vonatkozóan.

### Általános minőségi mutatók

Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték 2010 évre		
Új előfizetői pont létesítési ideje (nap)	21	11		
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (óra)	48	3		
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (nap)	14	-		
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98,5	99,73		
Az Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli bejelentkezésének aránya (%)	80%	100%		
Garantált letöltési sebesség hálózaton belül (kbps)	letöltés	feltöltés	letöltés	feltöltés
Silver csomag	64	32	500	120
Gold csomag	64	32	755	120
Platinum csomag	128	32	1010	250
Platinum Special csomag	128	32	1500	250

Szolgáltatás minőségi mutatók

Minőségi mutató neve	Teljesítési érték 2010 évre
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (nap)	6,2
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	234
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	234
ebből: jogos	96
Ebből bejelentett díjreklamációk száma	-
ebből jogos	-
ebből ügyintézésel szembeni panaszok száma	0
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (óra)	4,5
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (nap)	0

A fentiek alapján internet szolgáltatásunk minősége a 2010. évben **megfelel** az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2009. (IX.12.) Kormány rendeletben foglalt előírásoknak, valamint az Általános Szerződési Feltételekben rögzített és vállalt minőségi célértékeknek. Minőségi tanúsításunk, belső szolgáltatás ellenőrzésen alapul.

**Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének megfelelésére vonatkozó nyilatkozatot a következő dokumentumok támasztják alá:**

1. Szolgáltatás megnevezése, a szolgáltatásminőségi követelmények leírása, értelmezése, az ellenőrzések módszere:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
VM1/2008	2008.01.08.	A minőségi mutatók belső vizsgálatának módszere

2. A számlázási rendszer leírása forgalom mérésen alapuló számlázás esetén:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....

3. A szolgáltatásminőségi célértékek, és az erre vonatkozó teljesítési értékek, belső vizsgálati módszer, felhasznált forrásadatok azonosítása:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....

4. Vizsgálati terv:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
ET1/2011	2011.01.05.	2011 évi ellenőrzési terv

5. Vizsgálati, mérési jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
D1/2011	2011.01.27.	Összefoglaló dokumentáció a minőségi mutatók belső vizsgálatáról 2011.

6. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....

7. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatók, közzétételek, hatályos ÁSZF:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
4.1	2011.07.14.	ÁSZF. Közzététele a cég honlapján és a hatóság részére történő megküldéssel

8. Egyéb dokumentumok (itt adható meg az ISO minőségirányítási rendszer tanúsítás dokumentuma is):

Dokumentum száma	Kelte	Címe
.....	.....	.....

Sopron, 2011. július 7.