

KÖZLEMÉNY

229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2009 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásáról

Tisztelt Előfizetőink!

Értesítjük, hogy a Deninet Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefügg követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) kormányrendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Internet hozzáférési szolgáltatás

1. Szolgáltatás minőségi mutatók

Garantált sávszélességű Internet hozzáférés

10/10 Mbps Garantált le és feltöltési sebesség 9/9 Mbps

Mért érték: 9.9/9.9 Mbps

100/100 Mbps Garantált le és feltöltési sebesség 90/90 Mbps

Mért érték: 98/98 Mbps

BIX irányú garantált sávszélességű Internet hozzáférés

100 Mbps Garantált le és feltöltési sebesség 90/90 Mbps

Mért érték: 98/98 Mbps

1 Gbps Garantált le és feltöltési sebesség 950/950 Mbps

Mért érték: 990/990 Mbps

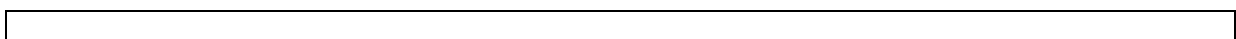
10 Gbps Garantált le és feltöltési sebesség 9900/9900 Mbps

Mért érték: 9970/9970 Mbps

Megnevezés	Érték	teljesített érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybe vételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	5	2	nap	6. sz. melléklet
a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének teljesített időtartamát éves átlagban , az előfizetői	2	1	nap	6. sz. melléklet

szerződés létrejöttét követően megkezdett napban, egy napnál rövidebb határidő esetében órában				
az előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések számát	10	10	db	6. sz. melléklet
az előző naptári évben megszüntetett előfizetések számát	0	0	db	6. sz. melléklet
szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban	99.99	99.998	%	6. sz. melléklet
a bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	0	0	db	6. sz. melléklet
- ebből, a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok száma/elismert panaszok száma	0	0	db/db	6. sz. melléklet
- ebből, forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk száma/ebből a jogosnak elismert díjreklamációk száma	0	0	db/db	6. sz. melléklet
- ebből, ügyintézőssel szembeni panaszok száma	0	0	db	6. sz. melléklet
a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában	0	0	óra	6. sz. melléklet
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	0	0	óra	6. sz. melléklet
forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban , összhangban az Eht. 138.§-ának (3) bekezdésével	0	0	nap	6. sz. melléklet
forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének időtartamát éves átlagban, megkezdett napban	0	0	nap	6. sz. melléklet
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.)	0,98	0,98	%	6. sz. melléklet

Budapest, 2010. január 29.



Deninet Kft.

