

## **2.sz. Melléklet: Szolgáltatás minőségi adatok 2010. évre**

*229/2008. (IX.12.) Kormányrendelet alapján*

A szolgáltatók a 4. § (4) bekezdése alapján az alábbi adatokat kötelesek közzétenni, valamint a hatóságnak megküldeni:

*a)* 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;

*b)* a bejelentett előfizetői panaszok számát 1000 előfizetőre vetítve, ebből

*ba)* a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok számát; ebből a jogosnak elismert panaszok számát,

*bb)* forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk számát; ebből a jogosnak elismert díjreklamációk számát,

- Szolgáltatásunk esetén nem értelmezett

*bc)* ügyintézésrel szembeni panaszok számát;

*c)* 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;

*d)* forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének időtartamát éves átlagban, megkezdett napban;

- Szolgáltatásunk esetén nem értelmezett

*e)* a szolgáltatásminőség - e rendelet szerinti - megfelelés igazolásának módját.

- Megfelelési Nyilatkozat