

**A 2008 évre vonatkozó 229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet szerint közzétett
szolgáltatás megfelelés igazolás**

Minőségi jellemzők a szolgáltatók által a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet alapján megadott teljesítési értékek	Vállalt minimál érték	Vállalt célérték	2008 évi Valós érték
Új hozzáférés létesítése (nap)	30	14	3
Minőségi panaszok hibaelhárítása (óra)	72	48	29,22
Számlapanasz kivizsgálási ideje (nap)	30	14	1
Rendelkezésre állás (%)	95	96,5	99,87
Szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés (perc)	4320	1440	0
Előfizetők 10%-át érintő szüneteltetés (perc)	5760	2880	465
1000 előfizetőre jutó panaszok száma			113
1000 előfizetőre jutó minőségi panaszok száma			112
Ebből a jogos minőségi panaszok száma			72
1000 előfizetőre jutó számlapanaszok száma			1
Ebből jogos számlapanaszok száma			1
1000 előfizetőre jutó ügyintézés elleni panaszok száma			0
A szolgáltató ellen lefolytatott hatósági vizsgálatok száma			3
Elmarasztaló hatósági döntések száma			1

(Késedelem)

Ügyfélszolgálat bejelentkezése 120mp-en belül (%)	80	90	97,33
---	----	----	-------

A Corvus Computer Kft. igazolja, hogy fenti adatok alapja a nyilvántartási rendszere.

Leírás	Jan.	Febr.	Márc.	Ápr.	Máj.	Jún.	Júl.	Aug.	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.	
Ügyfélszolgálati munkahelyek határozott időn belüli bejelentkezési aránya	96	98	97	98	94	98	97	98	99	98	97	98	%
Szolgáltatás elleni felszólalások száma	47	53	41	43	64	34	90	75	43	60	21	35	db
Ebből a szolgáltató által elismert kifogások száma	25	39	25	30	41	19	69	42	30	46	17	29	db
Ebből ÁSZF-ben meghatározott határidőn túli hibaelhárítások száma	9	8	4	1	6	1	2	5	0	7	3	5	db
Számlázás elleni felszólalások száma	1	0	0	1	0	0	2	0	0	2	1	0	db
Ebből szolgáltató által elismert kifogások száma	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	db