

		ÁLTALÁNOS adatok			
I N T E R N E T	<b>I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés</b>				
	1.	Előfizetők száma a beszámolási időszak végén 2009.dec.31.	126	db	
	2.	Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2009.-ben	24	db	
	3.	Forgalommérésen alapul e a számlázás	igen	nem	
	4.	Megfelelősségi nyilatkozat módja			
		saját		x	
		iso+saját			
		tanúsító szervezet			
	<b>II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás</b>			<b>célérték</b>	<b>teljesítés</b>
		Új előfizetői hozzáférési pont létesítése	14.00	14	nap
		Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje	48	46	óra
		Számlázási díjreklamáció elhárítási ideje	0	0	nap
		Rendelkezésre állás éves	95	95	%
		Ügyfélszolgálati jelentkezések 120 mp	98.00	99	%
		Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban	14	14	nap
		Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	10.00	10	db/1000
		ebből minőségi panasz	8.00	8	db/1000
		a minőségiből jogos	4.00	4	db/1000
		a bejelentettből díjreklamáció	2	2	db/1000
		abból jogos	0	0	db/1000
	a bejelentettből az ügyintézővel kapcsolatban	0	0	db/1000	
	Hibaelhárítás éves átlagban	46	46	óra	
	Díjreklamáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban	0	0	nap	

