

KÖZZÉTÉTEL

Ikt.szám: ÉSZN/2010.

Az ÉszakNet Kft. ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2010. év során, meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

Közzétételi kötelezettségünknek a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően jártunk el.

Az ÉszakNet Kft. (3530 Miskolc Király út 11. 6/3) Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók 2010. évre vonatkozóan:

Mutató azonosító (229/2008. Korm.rend.)	Minőségi mutató neve	Célérték ASZF-ben szereplő	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1.melléklet 1/a	Új hozzáférési pont létesítési ideje (nap)	30 nap	10 nap	megfelelt
1.melléklet 1/b	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	24 óra	megfelelt
1.melléklet 1/d	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	97 %	megfelelt
1.melléklet 1/e	Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya	95%	98%	megfelelt
1.melléklet 4/a	A garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/sec) M1 csomag	64/64	420/220	megfelelt
1.melléklet 4/a	A garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/sec) M2 csomag	128/64	110/300	megfelelt
1.melléklet 4/a	A garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/sec) M3 csomag	256/64	2200/320	megfelelt
1.melléklet 4/a	A garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/sec) B1 csomag	256/128	1300/700	megfelelt
1.melléklet 4/a	A garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/sec) B2 csomag	384/128	2800/1300	megfelelt
1.melléklet 4/a	A garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/sec) B3 csomag	512/256	4300/1800	megfelelt
2.melléklet b	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	nem szerepel	456 db	
2.melléklet ba	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	nem szerepel	312 db	
2.melléklet ba	A jogos minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	nem szerepel	123 db	
2.melléklet bc	Ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	nem szerepel	72 db	
A szolgáltatással összefüggésben a szolgáltató ellen folytatott hatósági vizsgálatok száma:0				
A szolgáltatót elmarasztaló hatósági döntések száma: 0				

Köszönjük előfizetőink megértését és további bizalmát szolgáltatásunk iránt.

Miskolc, 2011. május 02.

PH.

Cégszerű aláírás