

**ADATLAP - SZM 2007**  
**a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás**  
**megfelelőség igazolásához**

**FIGYELEM! Az ADATLAP kitöltése és beküldése még nem jelenti a R. szerinti megfelelés igazolását.**  
**Kitöltés előtt kérjük, olvassa el figyelmesen az ÚTMUTATÓT!**

		<b>Előzetesen a Hatóság tölti ki!</b>	
<b>Szolgáltató alapadatai</b>			
(I)	Szolgáltató neve:	H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft.	(I)
(II)	Szolgáltató székhelycíme:	2051 BIATORBAGY Szent László u. 34.	(II)
(III)	Szolgáltató levélcíme:	1111 BUDAPEST Bartók Béla út 36-38. I./1.	(III)
<b>Szolgáltatás alapadatai</b>			
(IV)	Szolgáltatás kategóriája a R. szerint:	Internet és egyéb adatátviteli szolgáltatás	(IV)
(V)	Szolgáltatás megnevezése:	Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása	(V)
(VI)	Szolgáltatás SZJ száma:	64.20.18.0	(VI)
(VII)	Szolgáltatás tényleges, bejelentett megkezdésének időpontja (éééé.hh.nn):	2000.11.22	(VII)

**FIGYELEM! Ha a Hatóság által nyilvántartott fenti adatok nem megfelelők, kérjük az ADATLAP kitöltése előtt jelezze az NHH-nak. További információért olvassa el az ÚTMUTATÓ 5. oldalán a fenti (I) - (VII) pontokra vonatkozó tájékoztatást!**

(VIII) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás esetében forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmaz: .....  (VIII)

(IX) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába, hogy a (XIII) pontban részletezett, vállalt szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) esetén, mutatónként hány adatsort (aláosztást) töltött ki: (IX)

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0

(X) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába a (XIII) pontban részletezett szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) cél-, és minimálértékeit tartalmazó általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálybalépésének dátumát (éééé.hh.nn): .....  (X)

(XI) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás átlagos előfizetői száma 1000 előfizetőnél kisebb: .....  (XI)

(XII) **Megfelelőség igazolás módja**  
 A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti: .....  (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára adásával teljesíti: .....

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg a minőségirányítási rendszer tanúsítvány érvényességi területét (tanúsító szervezet és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.)

## (XII) Megfelelőség igazolás módja (folytatás)

(XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

## (XIII) Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató					ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alaosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
(a)	<b>HLI (1.)</b>	Új hozzáférés létesítési idő			
1.	1.		30	30	21
					szd. nap
					5
(b)	<b>MHI (2.)</b>	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje			
1.	1.		24	72	30
					[óra]
					12.2
(d)	<b>RA (4.)</b>	A szolgáltatás rendelkezésre állása			
1.	1.		96,5	96	99,83
					[%]
					5
(i)	<b>ASZE (9.)</b>	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés			
1.	1.		24	72	0
					[perc]
					6.1
(j)	<b>ASZT (10.)</b>	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés			
1.	1.		24	72	0
					[perc]
					6.1
(k)	<b>GLS/GFS (11.)</b>	A garantált le- és feltöltési sebesség			
1.	1.		192/64	192/64	1047/107
					M/s / kit
					3.1
(l)	<b>BHA (12.)</b>	Bithiba arány hozzáférési vonalanként			
1.	1.		0	0	0
					-
					0

## (XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

(XIV)

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat	
azonosító (sorszám)	név
(p) BP (16.)	Előfizetői panaszok száma
(q) MP (17.)	Minőségi panaszok száma
(r) JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma
(s) SZP (19.)	A számlapanaszok száma
(t) JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma
(u) ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma
(v) HV	Hatósági vizsgálatok száma
(w) EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma

[db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db]

[db]

[db]

## 2007.évi adat

113

113

113

1

1

0

## (XV) Kitöltő, kapcsolattartó adatai:

(XV)

Név: 

Telefon (munkaidőben):

Cím: 

E-mail (munkaidőben):

## ADATLAP - SZM 2007

**FIGYELEM! Az ADATLAP kitöltése és beküldése még nem jelenti a R. szerinti megfelelés igazolását.**

**Kitöltés előtt kérjük, olvassa el figyelmesen az ÚTMUTATÓT!**

**Előzetesen a Hatóság tölti ki!**

### Szolgáltató alapadatai

(I) Szolgáltató neve:  (I)

(II) Szolgáltató székhelycíme:  (II)

(III) Szolgáltató levélcíme:  (III)

### Szolgáltatás alapadatai

(IV) Szolgáltatás kategóriája a R. szerint:  (IV)

(V) Szolgáltatás megnevezése:  (V)

(VI) Szolgáltatás SZJ száma:  (VI)

(VII) Szolgáltatás tényleges, bejelentett megkezdésének időpontja  (VII)  
(éééé.hh.nn):

**FIGYELEM! Ha a Hatóság által nyilvántartott fenti adatok nem megfelelők, kérjük az ADATLAP kitöltése előtt jelezze az NHH-nak. További információért olvassa el az ÚTMUTATÓ 5. oldalán a fenti (I) - (VII)**

**pontokra vonatkozó tájékoztatást!**

(VIII) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás esetében forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz: .....  (VIII)

(IX) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába, hogy a (XIII) pontban részletezett, vállalt szolgáltatás (IX)

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0

(X) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába a (XIII) pontban részletezett szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) cél-, és minimálértékeit tartalmazó általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálybalépésének dátumát (éééé.hh.nn): .....  (X)

(XI) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás átlagos előfizetői száma 1000 előfizetőnél kisebb: .....  (XI)

(XII) **Megfelelés igazolás módja** (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti: .....

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára adásával teljesíti: .....

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg a minőségirányítási rendszer tanúsítvány érvényességi területét (tanúsító szervezet és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.)

(XII) **Megfelelőség igazolás módja (folytatás)**

(XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

(XIII) **Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:**

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató					ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
(a)	<b>HLI (1.)</b>	Új hozzáférés létesítési idő			(a)
1.	1.	20	30	1	5
					[d. nap]
(b)	<b>MHI (2.)</b>	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje			(b)
1.	1.	72	108	11	12.2
					[óra]
(c)	<b>SZKI (3.)</b>	Számmlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje			(c)
1.	1.	30	45	1	13.2
					[nap]
(d)	<b>RA (4.)</b>	A szolgáltatás rendelkezésre állása			(d)
1.	1.	99	96	100	5
					[%]
(i)	<b>ASZE (9.)</b>	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés			(i)
1.	1.	1440	4320	1	6.1
					[perc]
(j)	<b>ASZT (10.)</b>	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés			(j)
1.	1.	1440	4320	1	6.1
					[perc]
(k)	<b>GLS/GFS (11.)</b>	A garantált le- és feltöltési sebesség			(k)
1.	1.	512/128	96/32	96/32	3.1
					[t/s / kib]
(l)	<b>BHA (12.)</b>	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként			(l)
1.	1.	0	0	0	0
					-

## (XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat	
azonosító (sorszám)	név
(p) BP (16.)	Előfizetői panaszok száma
(q) MP (17.)	Minőségi panaszok száma
(r) JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma
(s) SZP (19.)	A számlapanaszok száma
(t) JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma
(u) ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma
(v) HV	Hatósági vizsgálatok száma
(w) EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma

[db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db]

[db]

[db]

(XIV)

## 2007.évi adat

5

5

5

0

0

0

0

0

(p)

(q)

(r)

(s)

(t)

(u)

(v)

(w)

## (XV) Kitöltő, kapcsolattartó adatai:

Név: Telefon (munkaidőben): Cím: E-mail (munkaidőben): 

(XV)

## ADATLAP - SZM 2007

**FIGYELEM! Az ADATLAP kitöltése és beküldése még nem jelenti a R. szerinti megfelelés igazolását.**

**Kitöltés előtt kérjük, olvassa el figyelmesen az ÚTMUTATÓT!**

		<b>Előzetesen a Hatóság tölti ki!</b>	
<b>Szolgáltató alapadatai</b>			
(I)	Szolgáltató neve:	H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft.	(I)
(II)	Szolgáltató székhelycíme:	2051 BIATORBAGY Szent László u. 34.	(II)
(III)	Szolgáltató levélcíme:	1111 BUDAPEST Bartók Béla út 36-38. I./1.	(III)
<b>Szolgáltatás alapadatai</b>			
(IV)	Szolgáltatás kategóriája a R. szerint:	Telefonszolgáltatás	(IV)
(V)	Szolgáltatás megnevezése:	Nyilvános nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás	(V)
(VI)	Szolgáltatás SZJ száma:	64.20.12.2	(VI)
(VII)	Szolgáltatás tényleges, bejelentett megkezdésének időpontja (éééé.hh.nn):	2003.09.21	(VII)

**FIGYELEM! Ha a Hatóság által nyilvántartott fenti adatok nem megfelelők, kérjük az ADATLAP kitöltése előtt jelezze az NHH-nak. További információért olvassa el az ÚTMUTATÓ 5. oldalán a fenti (I) - (VII) pontokra vonatkozó tájékoztatást!**

- (VIII) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás esetében forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz: -----  (VIII)
- (IX) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába, hogy a (XIII) pontban részletezett, vállalt szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) esetén, mutatóként hány adatsort (alóosztást) töltött ki:
- | (a) | (b) | (c) | (d) | (e) | (f) | (g) | (h) | (i) | (j) | (k) | (l) | (m) | (n) | (o) |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
- (X) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába a (XIII) pontban részletezett szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) cél-, és minimálértékeit tartalmazó általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálybalépésének dátumát (éééé.hh.nn): -----  (X)
- (XI) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás átlagos előfizetői száma 1000 előfizetőnél kisebb: -----  (XI)
- (XII) **Megfelelés igazolás módja** (XII)
- A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti: -----  (XII)
- A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára adásával teljesíti: -----  (XII)
- Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg a minőségirányítási rendszer tanúsítvány érvényességi területét (tanúsító szervezet és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.)
-

(XII) **Megfelelőség igazolás módja (folytatás)**

(XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

(XIII) **Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:**

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató					ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
(a)	<b>HLI (1.)</b>	Új hozzáférés létesítési idő			
1.	1.		20	30	15
					[d. nap]
(b)	<b>MHI (2.)</b>	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje			
1.	1.		72	108	30
					[óra]
(c)	<b>SZKI (3.)</b>	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje			
1.	1.		30	45	3
					[nap]
(d)	<b>RA (4.)</b>	A szolgáltatás rendelkezésre állása			
1.	1.		99	96	100
					[%]
(e)	<b>SHA (5.)</b>	A sikertelen hívások aránya			
1.	1.		1,4	2,7	0
					[%]
(f)	<b>HFI (6.)</b>	A hívás felépítési ideje			
1.	1.		12	30	3
					[mp]
(g)	<b>KVI (7.)</b>	Kezelő, hibafeltevő válaszideje			
1.	1.		30	40	12
					[mp]
(h)	<b>BHAZ (8.)</b>	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén			
1.	1.		0	0	0
					-



## (XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat	
azonosító (sorszám)	név
(p) BP (16.)	Előfizetői panaszok száma
(q) MP (17.)	Minőségi panaszok száma
(r) JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma
(s) SZP (19.)	A számlapanaszok száma
(t) JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma
(u) ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma
(v) HV	Hatósági vizsgálatok száma
(w) EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma

[db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db]

[db]

[db]

## 2007.évi adat

183

183

183

1

1

1

1

0

## (XV) Kitöltő, kapcsolattartó adatai:

Név: Telefon (munkaidőben): Cím: E-mail (munkaidőben):

## ADATLAP - SZM 2007

**FIGYELEM! Az ADATLAP kitöltése és beküldése még nem jelenti a R. szerinti megfelelés igazolását.**

**Kitöltés előtt kérjük, olvassa el figyelmesen az ÚTMUTATÓT!**

Szolgáltató alapadatai		Előzetesen a Hatóság tölti ki!
(I)	Szolgáltató neve: <input style="width: 80%;" type="text" value="H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft."/>	(I)
(II)	Szolgáltató székhelycíme: <input style="width: 80%;" type="text" value="2051 BIATORBAGY Szent László u. 34."/>	(II)
(III)	Szolgáltató levélcíme: <input style="width: 80%;" type="text" value="1111 BUDAPEST Bartók Béla út 36-38. I./1."/>	(III)
Szolgáltatás alapadatai		
(IV)	Szolgáltatás kategóriája a R. szerint: <input style="width: 80%;" type="text" value="Telefonszolgáltatás"/>	(IV)
(V)	Szolgáltatás megnevezése: <input style="width: 80%;" type="text" value="Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás"/>	(V)
(VI)	Szolgáltatás SZJ száma: <input style="width: 80%;" type="text" value="64.20.12.1"/>	(VI)
(VII)	Szolgáltatás tényleges, bejelentett megkezdésének időpontja (éééé.hh.nn): <input style="width: 80%;" type="text" value="2003.09.21"/>	(VII)

**FIGYELEM! Ha a Hatóság által nyilvántartott fenti adatok nem megfelelők, kérjük az ADATLAP kitöltése előtt jelezze az NHH-nak. További információért olvassa el az ÚTMUTATÓ 5. oldalán a fenti (I) - (VII)**

**pontokra vonatkozó tájékoztatást!**

(VIII) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás esetében forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz: .....  (VIII)

(IX) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába, hogy a (XIII) pontban részletezett, vállalt szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) esetén, mutatónként hány adatsort (alóosztást) töltött ki: (IX)

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0

(X) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába a (XIII) pontban részletezett szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) cél-, és minimálértékeit tartalmazó általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálybalépésének dátumát (éééé.hh.nn): .....  (X)

(XI) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás átlagos előfizetői száma 1000 előfizetőnél kisebb: .....  (XI)

(XII) **Megfelelés igazolás módja**  
A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti: .....  (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára adásával teljesíti: .....

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg a minőségirányítási rendszer tanúsítvány érvényességi területét (tanúsító szervezet és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.)

## (XII) Megfelelőség igazolás módja (folytatás)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

(XII)

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

## (XIII) Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató						ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték		
(a)	HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő				(a)
1.	1.		20	30	15	5
					szd. nap	
(b)	MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje				(b)
1.	1.		72	108	30	12.2
					[óra]	
(c)	SZKI (3.)	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje				(c)
1.	1.		30	45	3	13.2
					[nap]	
(d)	RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása				(d)
1.	1.		99	96	100	5
					[%]	
(e)	SHA (5.)	A sikertelen hívások aránya				(e)
1.	1.		1,4	2,7	0	6.1
					[%]	
(f)	HFI (6.)	A hívás felépítési ideje				(f)
1.	1.		12	30	3	6.1
					[mp]	
(g)	KVI (7.)	Kezelő, hibafeltevő válaszideje				(g)
1.	1.		30	40	12	6.1
					[mp]	
(h)	BHAZ (8.)	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén				(h)
1.	1.		0	0	0	0
					-	

## (XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat	
azonosító (sorszám)	név
(p) BP (16.)	Előfizetői panaszok száma
(q) MP (17.)	Minőségi panaszok száma
(r) JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma
(s) SZP (19.)	A számlapanaszok száma
(t) JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma
(u) ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma
(v) HV	Hatósági vizsgálatok száma
(w) EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma

[db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db]

[db]

[db]

## 2007.évi adat

183

183

183

1

1

1

1

0

## (XV) Kitöltő, kapcsolattartó adatai:

Név: Telefon (munkaidőben): Cím: E-mail (munkaidőben):

## ADATLAP - SZM 2007

**FIGYELEM! Az ADATLAP kitöltése és beküldése még nem jelenti a R. szerinti megfelelés igazolását.**

**Kitöltés előtt kérjük, olvassa el figyelmesen az ÚTMUTATÓT!**

		Előzetesen a Hatóság tölti ki!
<b>Szolgáltató alapadatai</b>		
(I)	Szolgáltató neve:	H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft. (I)
(II)	Szolgáltató székhelycíme:	2051 BIATORBAGY Szent László u. 34. (II)
(III)	Szolgáltató levélcíme:	1111 BUDAPEST Bartók Béla út 36-38. I./1. (III)
<b>Szolgáltatás alapadatai</b>		
(IV)	Szolgáltatás kategóriája a R. szerint:	Telefonszolgáltatás (IV)
(V)	Szolgáltatás megnevezése:	Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás (V)
(VI)	Szolgáltatás SZJ száma:	64.20.11.0 (VI)
(VII)	Szolgáltatás tényleges, bejelentett megkezdésének időpontja (éééé.hh.nn):	2004.08.30 (VII)

**FIGYELEM! Ha a Hatóság által nyilvántartott fenti adatok nem megfelelők, kérjük az ADATLAP kitöltése előtt jelezze az NHH-nak. További információért olvassa el az ÚTMUTATÓ 5. oldalán a fenti (I) - (VII) pontokra vonatkozó tájékoztatást!**

(VIII) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás esetében forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz: .....  (VIII)

(IX) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába, hogy a (XIII) pontban részletezett, vállalt szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) esetén, mutatónként hány adatsort (aláosztást) töltött ki: (IX)

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0

(X) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába a (XIII) pontban részletezett szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) cél-, és minimálértékeit tartalmazó általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálybalépésének dátumát .....  (X)

(XI) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás átlagos előfizetői száma 1000 előfizetőnél kisebb: .....  (XI)

(XII) **Megfelelés igazolás módja** (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti: .....  (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára adásával teljesíti: .....  (XII)

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg a minőségirányítási rendszer tanúsítvány érvényességi területét (tanúsító szervezet és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.)

(XII) **Megfelelőség igazolás módja (folytatás)**

(XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

(XIII) **Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:**

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató					ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
(a)	<b>HLI (1.)</b>	Új hozzáférés létesítési idő			(a)
1.	1.	20	30	15	5
					[d. nap]
(b)	<b>MHI (2.)</b>	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje			(b)
1.	1.	72	108	30	12.2
					[óra]
(c)	<b>SZKI (3.)</b>	Számmlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje			(c)
1.	1.	30	45	3	13.2
					[nap]
(d)	<b>RA (4.)</b>	A szolgáltatás rendelkezésre állása			(d)
1.	1.	99	96	100	5
					[%]
(e)	<b>SHA (5.)</b>	A sikertelen hívások aránya			(e)
1.	1.	1,4	2,7	0	6.1
					[%]
(f)	<b>HFI (6.)</b>	A hívás felépítési ideje			(f)
1.	1.	12	30	3	6.1
					[mp]
(g)	<b>KVI (7.)</b>	Kezelő, hibafeltevő válaszideje			(g)
1.	1.	30	40	12	6.1
					[mp]
(h)	<b>BHAZ (8.)</b>	Büntető arány nözzatereési vonalanként másodlagos felhasználás esetén			(h)
1.	1.	0	0	0	0
					-

## (XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat	
azonosító (sorszám)	név
(p) BP (16.)	Előfizetői panaszok száma
(q) MP (17.)	Minőségi panaszok száma
(r) JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma
(s) SZP (19.)	A számlapanaszok száma
(t) JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma
(u) ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma
(v) HV	Hatósági vizsgálatok száma
(w) EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma

[db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db][db/ezer előfizető]  
vagy [db]

[db]

[db]

## 2007.évi adat

183

183

183

1

1

1

1

0

## (XV) Kitöltő, kapcsolattartó adatai:

Név: Telefon (munkaidőben): Cím: E-mail (munkaidőben):