



Telenor Magyarország Zrt.
H-2045 Törökbálint
Pannon út 1.
www.telenor.hu

Telefon: +36 20 200 0000
Fax: +36 1 464 6100

2010. 11.05.

13-110/2010,

Községi Polgármesteri Hivatal, Dr.
Fehérváry Mária részére ✓
Jászboldogháza
Rákóczi utca 27.
5144

Ügyfélszolgálat
1220; +36 20 200 0000
www.telenor.hu

Iktatószám
067193/2010

Dátum
2010. november 3.

Tárgy
Válasz a 2010. október 25-én érkezett, 13-
104/2010 iktatószámú levélre

Tisztelt Dr. Fehérváry Mária!

Köszönjük, hogy panaszával hozzánk fordult, és ezzel lehetővé tette számunkra, hogy részletes tájékoztatást adjunk.

Nyilvántartásunk szerint a panaszolt címen (Jászboldogháza) a GSM-hálózatunk lefedettsége nem túl jó jelerősség mellett biztosított. Műszaki Igazgatóságunk ellenőrizte a fenti címet ellátó állomásunkat, mely során nem állapítottak meg hibát a működésében. A kivizsgálás során megállapították továbbá, hogy a meglévő hálózatunk módosításával nem tudunk javítani a beltéri lefedettségen. Az idei évben fejlesztés sajnos nem várható.

Tekintettel azonban a jelzett problémára, fejlesztéssel kapcsolatos kérését továbbítottuk Marketing Osztályunk felé. Amennyiben Marketing Osztályunkon kedvező döntés születik, valamint a műszaki feltételek is lehetővé teszik, lehetőségeinkhez képest új bázisállomás létesítésével próbáljuk orvosolni a lefedettségi problémát. A bővítés pontos időpontját – a rádiós hálózat összetettsége miatt – jelenleg nem tudjuk meghatározni.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Általános Szerződési Feltételeink (továbbiakban: ÁSZF) 6. számú melléklete (Minőségi mutatók) az alábbiak szerint fogalmaz:

„A Szolgáltató a hálózat kiépítettségéről rendszeresen lefedettségi térképpel tájékoztatja Előfizetőit, azonban az azokon feltüntetett tényleges és tervezett lefedettség csak tájékoztató jellegű. Attól helyenként olyan eltérések lehetségesek (a mobil rádiótelefon-szolgáltatás sajátosságai – különös tekintettel az épületek hatására és az épületeken belüli üzemelésre –, a térképek léptéke stb. miatt), amelyek nem a Szolgáltatás minőségének a következményei, és melyekért a Szolgáltatónak nem áll módjában felelősséget vállalni. A rádióátvitel korlátaira és a mobil rádiótelefon-hálózat működési sajátosságaira tekintettel nem minősül a Szolgáltatás hibás teljesítésnek, amennyiben meghatározott területeken az alapszolgáltatás elérhetősége korlátozott vagy lehetetlen – akár azáltal is, hogy a Szolgáltató egyes bázisállomásait megszünteti.”

Ebben az esetben tehát nem minőségi hibáról beszélünk.



Telenor Magyarország Zrt.
H-2045 Törökbálint
Pannon út 1.
www.telenor.hu

Telefon: +36 20 200 0000
Fax: +36 1 464 6100

Álláspontunk szerint a Telenor Magyarország Zrt. az ÁSZF-je és a vonatkozó jogszabályok alapján járt és jár el ügyükben. Az ÁSZF-ben vállaltakat, illetve a Koncessziós Szerződésben foglaltakat maradéktalanul teljesítjük a fenti probléma tekintetében is.

Bízunk benne, hogy sikerült megfelelő válasszal szolgálnunk, azonban, ha úgy ítéli meg, hogy jogsértő módon jártunk el Önnel szemben, és ezért nem fogadja el válaszunkat, álláspontját alátámasztó bizonyítékaival természetesen közvetlenül felügyelő hatóságunkhoz fordulhat. A hatóság elérhetőségét levelünk mellé csatoljuk.

Szolgáltatásainkkal a jövőben is az Ön rendelkezésére állunk.

Tisztelettel:

Wittmer Gábor
Egyedi igénykezelési csoport