

KÖZLEMÉNY

229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2009 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelés igazolásáról

Tisztelt Előfizetőink! Értesítjük, hogy a PR-TELECOM Zrt. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) kormányrendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Televízió műsorelosztás – analóg

1 / Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás: 2008.12.01-től hatályos ÁSZF
Új hozzáférés létesítési idő	30 nap	7 nap	6 sz. melléklet
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72 óra	29 óra	6 sz. melléklet
Szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	98 %	6 sz. melléklet
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	92.23 %	6 sz. melléklet
Vivőszint	60-77 dBuV	70 dBuV	6 sz. melléklet
Jelszint különbségek	3 dB	3 dB	6 sz. melléklet
Vivő / zaj viszony	44 dB	44 dB	6 sz. melléklet

2 / Szolgáltatásminőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	4,05 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	116,65
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	85,36
ebből: jogos	81,37
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	0,1
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	26,99 óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja	Megfelelési nyilatkozat

Miskolc, 2010. január 30.

PR-TELECOM Zrt.