

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:

Internet hozzáférési szolgáltatás

1 / Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás: 2008.11.01-től hatályos ÁSZF
Új hozzáférés létesítési idő	30 nap	7 nap	6. sz. melléklet
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72 óra	31 óra	6. sz. melléklet
Szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	99,7%	6. sz. melléklet
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	92,23%	6. sz. melléklet
Garantált le- és feltöltési sebesség			
Garantált letöltési sebesség			
PR-szóló	100 kbps	250	6. sz. melléklet
PR-szóló plusz	128 kbps	374	6. sz. melléklet
PR 512 rádiós csomag	256 kbps	499	6. sz. melléklet
PR-uno	256 kbps	744	6. sz. melléklet
PR-uno plusz	256 kbps	1017	6. sz. melléklet
PR 768 rádiós csomag	100 kbps	716	6. sz. melléklet
PR-duó	384 kbps	1516	6. sz. melléklet
PR-trió	512 kbps	2943	6. sz. melléklet
PR-qvantó	1024 kbps	5993	6. sz. melléklet
PR-qvintó	2048 kbps	9905	6. sz. melléklet
PR-qvintó plusz	2048 kbps	11315	6. sz. melléklet
SKM1	64 kbps	1002	6. sz. melléklet
SKK1	64 kbps	-	6. sz. melléklet
SKP1	128 kbps	-	6. sz. melléklet
SRM1	64 kbps	500	6. sz. melléklet
SRK1	64 kbps	717	6. sz. melléklet
SRP1	128 kbps	-	6. sz. melléklet
1-es csomag	256 kbps	480	6. sz. melléklet
2-es csomag	512 kbps	1987	6. sz. melléklet
3-es csomag	768 kbps	3822	6. sz. melléklet
Garantált feltöltési sebesség			
PR-szóló	32 kbps	59	6. sz. melléklet
PR-szóló plusz	64 kbps	87	6. sz. melléklet
PR 512 rádiós csomag	100 kbps	116	6. sz. melléklet
PR-uno	100 kbps	237	6. sz. melléklet
PR-uno plusz	100 kbps	234	6. sz. melléklet
PR 768 rádiós csomag	100 kbps	113	6. sz. melléklet
PR-duó	100 kbps	245	6. sz. melléklet
PR-trió	100 kbps	489	6. sz. melléklet
PR-qvantó	128 kbps	996	6. sz. melléklet
PR-qvintó	128 kbps	975	6. sz. melléklet
PR-qvintó plusz	128 kbps	786	6. sz. melléklet
SKM1	64 kbps	111	6. sz. melléklet
SKK1	64 kbps	-	6. sz. melléklet
SKP1	128 kbps	-	6. sz. melléklet
SRM1	64 kbps	116	6. sz. melléklet
SRK1	64 kbps	119	6. sz. melléklet
SRP1	128 kbps	-	6. sz. melléklet
1-es csomag	100 kbps	123	6. sz. melléklet
2-es csomag	100 kbps	467	6. sz. melléklet
3-es csomag	128 kbps	710	6. sz. melléklet

2 / Szolgáltatásminőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	4,57 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	202,43
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	159,09
ebből: jogos	145,52
ebből: ügyintézésel szembeni panaszok száma	0,1
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	29,53 óra
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja	Megfeleléségi nyilatkozat

Miskolc, 2010. január 30.

PR-TELECOM Zrt.