

KÖZLEMÉNY

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

Tisztelt Előfizetőnk! 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	8 nap	6 sz. melléklet
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72 óra	29 óra	6 sz. melléklet
Szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	98,3%	6 sz. melléklet
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	95.02%	14.1. pont
Vivőszint	60-77 dBuV	72 dB	6 sz. melléklet
Jelszint különbségek	3 dB	3dB	6 sz. melléklet
Vivő / zaj viszony	38 dB	42dB	6 sz. melléklet

2 / Szolgáltatásminőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	8 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	112,18
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	83,49
ebből: jogos	78,37
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	0,12
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	29 óra
Szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásának módja	Megfeleléségi nyilatkozat

Miskolc, 2009. január 30.

PR-TELECOM Zrt.