

## KÖZLEMÉNY

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

### 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	8 nap	7. sz. melléklet
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72 óra	30 óra	7. sz. melléklet
Szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	99,8%	7. sz. melléklet
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	95,02%	14.1. pont
Garantált le- és feltöltési sebesség			
Garantált letöltési sebesség			
PR-szóló	100 kbps	249	7. sz. melléklet
PR-szóló plusz	128 kbps	376	7. sz. melléklet
PR 512 rádiós csomag	256 kbps	498	7. sz. melléklet
PR-uno	256 kbps	740	7. sz. melléklet
PR-uno plusz	256 kbps	890	7. sz. melléklet
PR 768 rádiós csomag	100 kbps	670	7. sz. melléklet
PR-duó	384 kbps	1470	7. sz. melléklet
PR-trió	512 kbps	2960	7. sz. melléklet
PR-qvantó	1024 kbps	5845	7. sz. melléklet
PR-qvintó	2048 kbps	9625	7. sz. melléklet
PR-qvintó plusz	2048 kbps	11340	7. sz. melléklet
Garantált feltöltési sebesség			
PR-szóló	32 kbps	57	7. sz. melléklet
PR-szóló plusz	64 kbps	88	7. sz. melléklet
PR 512 rádiós csomag	100 kbps	98	7. sz. melléklet
PR-uno	100 kbps	228	7. sz. melléklet
PR-uno plusz	100 kbps	222	7. sz. melléklet
PR 768 rádiós csomag	100 kbps	94	7. sz. melléklet
PR-duó	100 kbps	239	7. sz. melléklet
PR-trió	100 kbps	442	7. sz. melléklet
PR-qvantó	128 kbps	902	7. sz. melléklet
PR-qvintó	128 kbps	937	7. sz. melléklet
PR-qvintó plusz	128 kbps	971	7. sz. melléklet

2 / Szolgáltatásminőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	8 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	198,84
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	160,22
ebből: jogos	148,51
ebből: ügyintézéssel szembeni panaszok száma	0,12
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	30 óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja	Megfelelési nyilatkozat

Miskolc, 2009. január 30.

PR-TELECOM Zrt.