



**ÁLTALÁNOS adatok**

**I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés**

1.	Előfizetők száma a beszámolási időszak végén 2008.dec.31.		db
2.	Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2008.-ban		db
3.	Forgalommérésen alapul e a számlázás		
4.	Mgfelelősségi nyilatkozat módja		
	saját		
	iso+saját		
	tanúsító szervezet		

**II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás**

		<b>célérték</b>	<b>teljesítés</b>
	Új előfizetői hozzáférési pont létesítése		
	Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje		
	Számlázási díjreklamáció elhárítási ideje		
	Rendelkezésre állás éves		
	Ügyfélszolgálati jelentkezések 120 mp		

nap  
óra  
nap  
%  
%

Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban		nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve		db/1000
ebből minőségi panasz		db/1000
a minőségiből jogos		db/1000
a bejelentettből díjreklamáció		db/1000
abból jogos		db/1000
a bejelentettből az ügyintézésrel kapcsolatban		db/1000
Hibaelhárítás éves átlagban		óra
Díjreklamáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban		nap

**Telefon helyhez kötött**

sikertelen hívások aránya		%
Hívás felépítés ideje		mp

T  
E  
L  
E  
F  
O  
N

**ÁLTALÁNOS adatok**

**I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés**

1.	Előfizetők száma a beszámolási időszak végén 2008.dec.31.		db
2.	Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2008.-ban		db
3.	Forgalomméréseken alapul e a számlázás	igen	nem
4.	Mgfelelősségi nyilatkozat módja		
	saját		
	iso+saját		
	tanúsító szervezet		

K  
Á

**II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás**

**célérték teljesítés**

Új előfizetői hozzáférési pont létesítése			nap
Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje			óra
Számlázási díjreklamáció elhárítási ideje			nap
Rendelkezésre állás éves			%
Ügyfélszolgálati jelentkezések 120 mp	98,00	98	%

E  
L  
T  
V

Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban		nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve		db/1000
ebből minőségi panasz		db/1000
a minőségiből jogos		db/1000
a bejelentettből díjreklamáció		db/1000
abból jogos		db/1000
a bejelentettből az ügyintézővel kapcsolatban		db/1000
Hibaelhárítás éves átlagban		óra
Díjreklamáció vizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban		nap

**Kábelv TV szolgáltatás**

Valamennyi csatorna vivőszintje		dBuV	analóg
Szomszédos csatornák közötti legnagyobb jelszint különbség		dB	analóg analóg
Vivő/zaj viszony		dB	analóg, dvdbT és DVB-S
bíthiba arány		arány	dvdbT és DVB-S
modulációs hibaarány		arány	dvdbT és DVB-S

DVCB- C