

		ÁLTALÁNOS adatok			
I N T E R N E T	I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés				
	1.	Előfizetők száma a beszámolási időszak végén 2009.dec.31.	4 860	db	
	2.	Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2009.-ban	441	db	
	3.	Forgalommérésen alapul e a számlázás		nem	
	4.	Megfelelősségi nyilatkozat módja			
		saját	x		
		iso+saját			
		tanúsító szervezet			
	II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás		célérték	teljesítés	
		Új előfizetői hozzáférési pont létesítése	5,00	2	nap
		Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje	48	37,32	óra
		Számlázási díjreklamáció elhárítási ideje	0		nap
		Rendelkezésre állás éves	99	99,3	%
		Ügyfélszolgálati jelentkezések 120 mp	98,00	99,75	%
		Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban	3,22		nap
		Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	76,54		db/1000 372
		ebből minőségi panasz	76,54		db/1000 372
		a minőségiből jogos	4,53		db/1000 22
		a bejelentettből díjreklamáció	0		db/1000
	abból jogos	0		db/1000	
	a bejelentettből az ügyintézővel kapcsolatban	0		db/1000	
	Hibaelhárítás éves átlagban	37,32		óra	
	Díjreklamáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban	0		nap	

		ÁLTALÁNOS adatok			
T E	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	igen		
	4.	Megfelelősségi nyilatkozat módja			
		saját	x		
		iso+saját			

L E F O N		tanúsító szervezet			
	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	%
		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 kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban			nap	

ALTALANOS adatok					
K Á B E L T	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	igen	nem	
	4.	Mgfelelősségi nyilatkozat módja			
		saját			
		iso+saját			
		tanúsító szervezet			
	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	%	
	Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban			nap	

I V	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 ügyintézésel kapcsolatban		db/1000
	Hibaelhárítás éves átlagban		óra
	Díjreklamáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban		nap

Internet						
Garantált letöltési sebesség hálózaton belül				Garantált feltöltési sebesség		
névleges	célérték	teljesített	megys.	névleges	célérték	teljesített
	384	384	LSDRN ALFA		64	64
	512	512	LSDRN BETA		128	128
	768	768	LSDRN GAMMA		256	256
	1024	1024	MSDRN ALFA		256	256
	2048	2048	MSDRN BETA		512	512
	3072	3072	MSDRN GAMMA		1024	1024
	1024	1024	HSDRN ALFA		256	256
	2048	2048	HSDRN BETA		512	512
	3072	3072	HSDRN GAMMA		768	768
	4096	4096	HSDRN DELTA		1024	1024
	1024	1024	KOAX ALFA		256	256
	2048	2048	KOAX BETA		512	512
	4096	4096	KOAX GAMMA		1024	1024
	4096	4096	FBLAN ALFA		2048	20448
	6144	6144	FBLAN BETA		3072	3072
	10240	10240	FBLAN GAMMA		5120	5120
	20480	20480	FBLAN DELTA		10240	10240
	51200	51200	FBLAN EPSILON		20480	20480

Telefon helyhez kötött

sikertelen hívások aránya		%
Hívás felépítés ideje		mp

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	
bithiba arány		arány	dvdbT és DVB-S	
modulációs hibaarány		arány	dvdbT és DVB-S	DVCB- C

hálózaton belül
megys.
LSDRN ALFA
LSDRN BETA
LSDRN GAMMA
MSDRN ALFA
MSDRN BETA
MSDRN GAMMA
HSDRN ALFA
HSDRN BETA
HSDRN GAMMA
HSDRN DELTA
KOAX ALFA
KOAX BETA
KOAX GAMMA
FBLAN ALFA
FBLAN BETA
FBLAN GAMMA
FBLAN DELTA
FBLAN EPSILON



