

A szolgáltató alapadatai

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához

Szolgáltatástípus neve:	Televízió-műsorelosztás - Analóg
-------------------------	----------------------------------

Előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések száma	* 5458
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	* 296

Forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmaz-e?

- igen
 nem

Csatolmányok:

Megfelelési igazolások	Csatolmány típusa: ISO tanúsítvány és megfelelési nyilatkozat
	Csatolmány: A tanúsító szervezet megnevezése <input type="text"/> A kijelölt szervezet tanúsítványát csatoltam megfelelési igazolásként <input checked="" type="radio"/> nem <input type="radio"/> igen
Vizsgálati terv	

Szolgáltatás minőségi mutatók

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 30	* 10	nap	* 7.sz.melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 48	* 31	óra	* 7.sz.melléklet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....				

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 95	* 99.98	%	* 7.sz.melléklet

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 75	* 100	%	* 7.sz.melléklet

Valamennyi csatorna vivőszintje (5a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 60	* 64.6	dBuV	* 7.sz.melléklet

Szomszédos csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség (5b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 3	* 2.8	dB	* 7.sz.melléklet

Vívő/zaj viszony (5c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 42	* 44.4	dB	* 7.sz.melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	* 5.29 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	* 142.3 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	* 142.3 darab/1000
ebből: jogos (2ba)	* 106.91 darab/1000
ebből: ügyintézőssel szembeni panaszok száma (2bc)	* 0 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	* 21.95 óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	* ISO 9001:2001 Minőségirányítási rendszer és megfelelési nyilatkozat

A szolgáltató adatai
Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfeleléségének igazolásához

Szolgáltatástípus neve:	Televízió-műsorelosztás - DVB-C szabványon alapuló
-------------------------	--

Előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések száma	*
	877
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	*
	53

Forgalmméreően alapuló számlázást alkalmaz -e?

- igen
 nem

Csatolmányok:

Megfeleléségi igazolások	Csatolmány típusa: ISO tanúsítvány és megfeleléségi nyilatkozat
	Csatolmány: A tanúsító szervezet megnevezése A kijelölt szervezet tanúsítványát csatoltam megfeleléségi igazolásként <input checked="" type="radio"/> nem <input type="radio"/> igen
Vizsgálati terv	

Szolgáltatás minőségi mutatók
Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 30	* 9	nap	* 7.sz.melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 48	* 36	óra	* 7.sz.melléklet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....				

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 95	* 99.90	%	* 7.sz.melléklet

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 75	* 100	%	* 7.sz.melléklet

DVB-C (6.2):

Modulációs hibaarány

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 28	* 32.76	arány	* 7.sz.melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	* 7.43 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	* 483.46 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	* 483.46 darab/1000
ebből: jogos (2ba)	* 368.01 darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	* 0 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	* 23.29 óra
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja (2e)	* ISO 9001:2001 Minőségirányítási rendszer és megfeleléségi nyilatkozat

A szolgáltató alapadatai

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához

Szolgáltatástípus neve:	Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött
-------------------------	--

Ha nomád szolgáltatása is van, akkor kérem összevontan adja meg a helyhez kötött szolgáltatással!

Előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések száma	*	3060
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	*	286

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?

- igen
 nem

Csatolmányok:

Megfelelési igazolások	Csatolmány típusa: ISO tanúsítvány és megfelelési nyilatkozat
	Csatolmány: A tanúsító szervezet megnevezése A kijelölt szervezet tanúsítványát csatoltam megfelelési igazolásként <input checked="" type="radio"/> nem <input type="radio"/> igen
Vizsgálati terv	

Szolgáltatás minőségi mutatók

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 30	* 10	nap	* 8.sz.melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 72	* 30	óra	* 8.sz.melléklet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 30	* 1	nap	* 8.sz.melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 95	* 99.85	%	* 8.sz.melléklet

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
.....	* 75	* 100	%	* 8.sz.melléklet

Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Alap (1280/160)				
Letöltési sebesség	* 128	* 1041	kbit/s	* 8.sz.melléklet
Feltöltési sebesség	* 64	* 188	kbit/s	* 8.sz.melléklet
Korlátlan (1280/128)				
Letöltési sebesség	* 128	* 1109	kbit/s	* 8.sz.melléklet
Feltöltési sebesség	* 64	* 206	kbit/s	* 8.sz.melléklet
Korlátlan (2560/192)				
Letöltési sebesség	* 128	* 2388	kbit/s	* 8.sz.melléklet
Feltöltési sebesség	* 64	* 184	kbit/s	* 8.sz.melléklet
Korlátlan (4450/256)				
Letöltési sebesség	* 128	* 4302	kbit/s	* 8.sz.melléklet
Feltöltési sebesség	* 64	* 210	kbit/s	* 8.sz.melléklet
Korlátlan (8064/512)				
Letöltési sebesség	* 128	* 7798	kbit/s	* 8.sz.melléklet
Feltöltési sebesség	* 64	* 487	kbit/s	* 8.sz.melléklet
WiFi (1024/128)				
Letöltési sebesség	* 128	* 899	kbit/s	* 8.sz.melléklet
Feltöltési sebesség	* 64	* 112	kbit/s	* 8.sz.melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	* 6.16 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	* 380.77 darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	* 380.77 darab/1000
ebből: jogos (2ba)	* 223.52 darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	* 0 darab/1000
ebből: jogos (2bb)	* 0 darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	* 0 darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	* 21.35 óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	* 1 nap
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	* ISO 9001:2001 Minőségirányítási rendszer és megfelelési nyilatkozat