

# KÖZLEMÉNY

1. Tájékoztatjuk Tisztelt Elofizetoinket, hogy a T-Kábel Magyarország Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet 4.§ (4) bekezdésének megfelelően, ezúton teszi közzé a vezetékes musorelosztási, helyhez kötött telefon és internet hozzáférés- és ellátás szolgáltatására vonatkozó 2008. évi megfeleloségi vizsgálat eredményét.

Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Teljesítési érték		
		Vezetékes musorelosztási szolgáltatás esetén	Helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén	Internet szolgáltatás esetén
Új hozzáférési pont létesítési ideje (nap)	=30	15	17	17
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	=48	17,87	17,72	0
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (nap)	=30	-	19,5	0
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	=90	99,98	99,97	99,97
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (%)	=75	83,62	83,62	83,62
Sikertelen hívások aránya a szolgáltatási területen egy számozási körzeten belül (%)	<= 1,4	-	0,21	-
Sikertelen hívások aránya egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén (%)	<= 2,7	-	0,21	-
Hívás felépítési idő (mp)	=12	-	2,3	-
Garantált letöltési sebesség (kbit/s)	1024	-	-	1051
Garantált feltöltési sebesség (kbit/s)	128	-	-	127,95
Vivoszint az elofizetoi hozzáférési ponton (dBμV)	= 60	69	-	-
Jelszint különbségek (dB)	=3	1,1 dB	-	-
Vivo /zaj viszony (dB)	= 44	45	-	-
Új hozzáférési pont létesítési ideje éves átlagban	nincs	10	13	4
Elofizetoi panaszok száma (db/1000)	nincs	167,83	216,66	0
Minőségi panaszok száma (db/1000)	nincs	167,29	212,55	0
Joqos minőségi panaszok száma (db/1000).	nincs	142,29	187,54	0
Számlapanaszok száma (db/1000)	nincs	-	2,80	0

Jogos számlapanaszok száma (db/1000)	nincs	-	1,970	0
Ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000)	nincs	0,893	1,141	0
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	nincs	11,76	12,6	0
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban	nincs	-	19,5	0

A T-Kábel Magyarország Kft. vezetékes musorelosztási és helyhez kötött telefon szolgáltatására vonatkozóan a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet adott ki megfeleloségi igazolást.