

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti 2015. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásáról

Ezúton értesítjük Előfizetőinket, hogy a Com.unique Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Televízió műsorelosztás – DVB-C

Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	15 nap	11 nap	2. sz. melléklet
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	72 óra	60 óra	2. sz. melléklet
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	98%	98,3%	2. sz. melléklet
Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	80%	80%	2. sz. melléklet
Valamennyi csatorna vivőszintje	71 dBuV	71 dBuV	2. sz. melléklet
Szomszédos csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség	12 dB	12 dB	2. sz. melléklet
Vivő/zaj viszony	42 dB	42 dB	2. sz. melléklet
Modulációs hibaarány	25 dB	25 dB	2. sz. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató	
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	11 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	24 db/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	9 db/1000
ebből: jogos	4 db/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	5 db/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	60 óra
Szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásának módja	megfelelési igazolás

Budapest, 2016. február 1.

Com.unique Kft.