

## Közzététel

A **HFC NETWORK KFT** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2012 év során a 229/2008(IX.12).Korm. rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük műsorterjesztési szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

HFC NETWORK KFT. műsorterjesztő szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2012. évben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	30 nap	10,8 nap	megfelelő
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	9,5 óra	megfelelő
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	98,2%	megfelelő
4	Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	80 %	94%	megfelelő
5	Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton (dB $\mu$ V)	60 dB $\mu$ V	68,4 dB $\mu$ V	megfelelő
6	Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	3 dB	1,4 dB	megfelelő
7	Vivő jel/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	44 dB	45,5 dB	megfelelő
8	Modulációs hibaarány, MER (dB)	28 dB	28 dB	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	98,2 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	98,2 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	79,1 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja:	Megfelelési nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: KTV\_EK-2011.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Budapest, 2013. február 28.



Cégszerű aláírás

