



Közlemény

229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2011. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásáról

A Dual-Plus Kft. ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy 2011 év során a 229/2008(IX.12). kormányrendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette

2011 évi szolgáltatás minőségi mutatói		
Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei		
Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei és teljesítései		
Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Teljesítés
1./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén valamennyi csatorna vivőszintjének értéke	60 dB μ V	60,5
2./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek	3 dB	2,8
3./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a vivő/zaj viszony	44 dB	44,6
4./ Digitális műsorterjesztés szolgáltatás esetén modulációs hibaarány (MER)	28 dB	30,7
Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei		
Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Teljesítés
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap	2
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra	3
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	15. nap	3,2
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	0,95	0,998
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80.00 %	90

Kiadás helye, kelte: Kazincbarcika 2012-02-28

Dual-Plus Kft.



Közlemény

229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2012. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásáról

A Dual-Plus Kft. ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy 2011 év során a 229/2008(IX.12). kormányrendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette

2012 évi szolgáltatás minőségi mutatói

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei és teljesítései

Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Teljesítés
1./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén valamennyi csatorna vivőszintjének értéke	60 dB μ V	62
2./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek	3 dB	2,8
3./ Analóg műsorelosztási szolgáltatás esetén a vivő/zaj viszony	44 dB	46
4./ Digitális műsorterjesztés szolgáltatás esetén modulációs hibaarány (MER)	28 dB	31,8 dB

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Teljesítés
1./A szolgáltatás igénybevétele lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap	2
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra	5,61
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	15. nap	5,6
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	0,95	0,996
élfhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80.00 %	96

Kiadás helye, kelte: Kazincbarcika 2012-02-28

Dual-Plus Kft.