

## Közzététel

Az **Klapka Lakásszövetkezet** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2009. 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:

<b>Klapka Lakásszövetkezet műsorterjesztő szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2009. évben</b>				
<b>Mutató azonosító</b>	<b>Minőségi mutató neve</b>	<b>Célérték</b>	<b>Teljesítési érték</b>	<b>Megfelelés minősítése</b>
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	30 nap	26	megfelelő
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	24 óra	21,5	megfelelő
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	92 %	99,9	megfelelő
4	Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	90 %	99,9	megfelelő
5	Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton (dB $\mu$ V)	54 dB $\mu$ V	65	megfelelő
6	Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	4 dB	3,8	megfelelő
7	Vivő jel/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	42 dB	44,5	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	34 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	34 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	10 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja:	Megfeleléségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: KTV\_EK-2009.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt !

Komárom. 2010. január 29.

Klapka Lakásszövetkezet