

Megfelelőségi nyilatkozat

(elektronikus hírközlési szolgáltatás 229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet szerinti megfelelőségéről a 2011. évre vonatkozóan)

Szolgáltató neve: **AKTV Algyői Kábeltelevízió Üzemeltető Kft.**
Szolgáltató székhelye: **6750 Algyő, Kastélykert utca 49.**

Szolgáltatás megnevezése az ÁSZF szerint:

Internet hozzáférés, -ellátás szolgáltatás

Szolgáltatás megnevezése az NHH osztályozása szerint:

Internet hozzáférés, -ellátás szolgáltatás

Szolgáltatás KSH szerinti SZJ száma: **SZJ6420180**

A szolgáltató által alkalmazott szabványok, egyéb mértékadó előírások (pl. gyártói előírások, ITU-T ajánlások, ETSI útmutatók) felsorolása: -

Szolgáltató kijelenti, hogy az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás a 2011. évben megfelelt a 229/2008. (IX.12.) Korm. rendeletben foglaltaknak. A szolgáltatás megfelelőségére vonatkozó nyilatkozatot az alábbi dokumentumok támasztják alá:

Dokumentum száma	Dokumentum kelte	Dokumentum címe
1. A szolgáltatás megnevezése, a szolgáltatásminőségi mutatók leírása, értelmezése, az ellenőrzések módszere		
005	2012.01.30	Műszaki dokumentáció
-	2010.11.02	ÁSZF

2. Számlázási rendszer leírása forgalom mérésen alapuló számlázás esetén		
Dokumentum száma	Dokumentum kelte	Dokumentum címe
-	-	-

3. A szolgáltatásminőségi célértékek, és az erre vonatkozó teljesítési értékek, belső vizsgálati módszer, felhasznált forrásadatok azonosítása		
Dokumentum száma	Dokumentum kelte	Dokumentum címe
005	2012.01.30	Műszaki dokumentáció
-	2010.11.02	ÁSZF
-	2012.01.30	Adatlap szolgáltatás megfelelőségének igazolásához 2011. évre

4. Vizsgálati terv		
Dokumentum száma	Dokumentum kelte	Dokumentum címe
-	2012.01.30	Vizsgálati terv

5. Vizsgálati, mérési jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja		
Dokumentum száma	Dokumentum kelte	Dokumentum címe
005	2012.01.30	Műszaki dokumentáció
-	2010.11.02	ÁSZF
μ005-11	2012.01.30	Mérési jegyzőkönyv
-	2012.01.30	Adatlap szolgáltatás megfelelőségének igazolásához 2011. évre

6. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések		
A vizsgált időszakban eltérést nem tapasztaltunk		

7. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatók, közzétételek, hatályos ÁSZF		
Dokumentum száma	Dokumentum kelte	Dokumentum címe
-	2012.01.30	Közzététel
-	2010.11.02	ÁSZF

8. Egyéb dokumentumok		
Nincsenek ilyen dokumentumok		

Kiadás helye, kelte	Cégszerű aláírás
Algyő, 2012. január 30.	

Műszaki dokumentáció

(szolgáltatás megfelelőségének alátámasztására, 2011. évre)

Szolgáltató neve: AKTV Algyői Kábeltelevízió Üzemeltető Kft.

Szolgáltató székhelye: 6750 Algyő, Kastélykert utca 49.

Szolgáltatás fajtája: SZJ6420300 Műsorelosztó szolgáltatás (műsorelosztás)

Tartalom: Bevezetés
A szolgáltatás leírása
Forgalommérésen alapuló számlázási rendszer működtetése
A minőségi mutatók belső vizsgálatának módszere
Vizsgálati terv, a felhasznált forrásadatok
Eljárás szolgáltatás nem megfelelősége esetén

Mellékletek: Mérési jegyzőkönyv
Szolgáltatás értékelése adatlap
Adatlap szolgáltatás megfelelőségének igazolásához
Az adatgyűjtés időszakára vonatkozóan a szolgáltató által közzétett, a szolgáltatás megfelelőségével kapcsolatos tájékoztatók
Az adatgyűjtési időszak alatt hatályos ÁSZF-ek egy-egy példánya

A dokumentáció száma: 005

Kelt: 2012. január 30.

Cégszerű aláírás

1. Bevezetés

A 229/2008. Korm. rendelet valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltató részére részletes szolgáltatásminőségi követelményeket határoz meg. A szolgáltatásminőségi követelményeknek való megfelelést Szolgáltatónak minden évben igazolnia kell. Szolgáltató szolgáltatásának megfelelőségét a szolgáltatás minőségi ellenőrzésén alapuló megfelelőségi nyilatkozattal kívánja igazolni. Jelen műszaki dokumentáció megalkotásának célja, hogy Szolgáltató megfelelő módon alátámassza műsorelosztó szolgáltatásának megfelelőségét.

2. A szolgáltatás leírása

Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben rögzített szolgáltatási területeken kábeltelvízió (műsorelosztó) szolgáltatás. A műsorszolgáltatóktól a helyi fejállomásra érkező televízió és rádiójelek demodulálásával előállított jelek televízió készülékkel történő vételre alkalmas frekvenciákra történő konvertálása és eljuttatása a helyi vezetékes műsorelosztó hálózaton keresztül az előfizetőkhez.

Az előfizetői szolgáltatások részletes tartalmát Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei tartalmazzák.

3. Forgalm mérésen alapuló számlázási rendszer működtetése

Szolgáltató nem működtet forgalm mérésen alapuló számlázási rendszert, így ezzel kapcsolatosan külön követelmények rögzítésére nincs szükség.

4. A minőségi mutatók belső vizsgálatának módszere

Új hozzáférési pont létesítési ideje, minőségi panasz hibaelhárítási ideje, a szolgáltatás rendelkezésre állása.

A mutatók vizsgálata akként történik, hogy az egyes teljesítési értékeket szolgáltató növekvő sorrendbe állítja. Az így készült sor elemszáma 80%-ának egész része által meghatározott elem adja meg a mutató teljesített értékét.

Szolgáltató a minőségi mutatókra Általános Szerződési Feltételeiben minimum és célértéket vállalt. Amennyiben a mutató teljesített értéke eléri a célértéket, akkor a szolgáltatás megfelelőnek minősül. Amennyiben a mutató értéke a célértéket nem éri el, de a minimumértéket eléri, akkor a szolgáltatást csökkent értékűnek kell tekinteni. Amennyiben a mutató értéke nem éri el a minimum értéket, akkor a szolgáltatást igénybe nem vehetőnek kell tekinteni.

Vivőszint, szomszédos csatornák közötti szintkülönbség, vivő/zaj viszony, MER

A mutatók vizsgálata méréssel történik akként, hogy hiteles vagy kalibrált mérőműszerrel valamennyi mutató az összes elosztott műsor tekintetében a dokumentáció mellékletét képező Kézikönyvben foglaltak szerint, és az abban szereplő darabszámú előfizetői hozzáférési ponton megmérésre kerül. A vivőszint, a vivő/zaj viszony és MER esetében mérési pontonként a mért legalacsonyabb értékeket kell mérési eredménynek tekinteni. A szomszédos csatornák közötti szintkülönbségek esetében a szintkülönbségek abszolút értékének legnagyobb értékét kell mérési eredménynek tekinteni.

Az így kapott mérési eredményeket növekvő sorrendbe kell állítani. Az így készült sor elemszáma 80%-ának egész része által meghatározott elem adja meg a mutató teljesített értékét. Amennyiben a mutató értéke a célértéket nem éri el, de a minimumértéket eléri, akkor a szolgáltatást csökkent értékűnek kell tekinteni. Amennyiben a mutató értéke nem éri el a minimum értéket, akkor a szolgáltatást igénybe nem vehetőnek kell tekinteni.

Előfizetői panaszok száma, minőségi panaszok száma, a jogos minőségi panaszok száma, az ügyintézés elleni panaszok száma

Ezekre a minőségi mutatókra nem kell minimum és célértéket vállalni az Általános Szerződési Feltételekben, azonban a többi mutatóval együtt a vizsgálati időszakokra vonatkozóan közzé kell tenni, mivel segíti az előfizető tájékozódását a szolgáltatás minőségével kapcsolatban.

Le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pontokon.

Tekintettel arra, hogy Magyarországon jelenleg nem áll rendelkezésre olyan referencia szerver, amellyel a le- és feltöltési sebességre a tesztek elvégezhetők, Részvénytársaságunk a következő metódus szerint végzi a tesztelést.

A speedtest.net oldal segítségével a budapesti (amennyiben a vizsgálat időpontjában az adott szerver nem érhető el akkor más magyarországi) szerverén kerül a sebesség teszt elvégzésre internet csomagonként. Törzsrányonként (DS) áganként legalább 6 mérés kerül elvégzésre.

Amennyiben a mérés során a le- és feltöltési érték eléri a garantált sávszélességet, akkor a szolgáltatás megfelelő, míg ellenkező esetben igénybe nem vehető minősítést kap.

5. Vizsgálati terv, ütemezés felhasznált forrásadatok

Szolgáltató a következő minőségi mutatók teljesülését a szolgáltatás teljes időszaka alatt folyamatosan naplózza, mely alapja a minőségi mutatók származtatásának:

- 1 Új hozzáférési pont létesítési ideje
- 2 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje
- 3 Szolgáltatás rendelkezésre állása
- 4 Előfizetői panaszok száma
- 5 Minőségi panaszok száma
- 6 A jogos minőségi panaszok száma
- 7 Az ügyintézés elleni panaszok száma

A fenti mutatókra vonatkozó havi teljesítési értékeket szolgáltató a tárgyhót követő 25 napon belül közzéteszi. A mutatók éves teljesítési értékét szolgáltató a tárgyévet követő január 30-áig teszi közzé.

Szolgáltató szokásos üzemvitelében a minőségi panaszok kivizsgálása során elsősorban vivőszint méréseket valamint szubjektív vizsgálatot (előfizető véleménye a képminőségről) alkalmaz. Amennyiben ez nem vezet eredményre, azaz a műszaki kifogás ezen szokásos eljárás keretében nem hárítható el, akkor szolgáltató a méréssel megállapítható minőségi mutatók 229/2008. Korm. rendeletben foglaltak szerinti ellenőrzésérét is elvégzi.

Szolgáltató évente legalább egy alkalommal végez a 229/2008. Korm. rendeletnek megfelelően a méréssel ellenőrizhető minőségi mutatók esetében méréseket.

Szolgáltató a méréseket az előfizetői hozzáférési pontokon végzi az alábbiak szerint:

- Algyőn 16 végponton

6. Eljárás szolgáltatás nem megfelelése esetén

Amennyiben a szolgáltatás nem megfelelése valamely méréssel megállapítandó mutató alulteljesülése miatt következik be, akkor helyreállítási tervet kell készíteni annak érdekében, hogy a szolgáltatásminőség helyreálljon. A helyreállítást követően az alulteljesült szolgáltatásminőségi mutató ellenőrzését meg kell ismételni, melynek eredményét az ellenőrzés ismételt elvégzését követő 30 napon belül közzé kell tenni.

Ha a szolgáltatás nem megfelelése valamely a szolgáltató ügyfélszolgálati rendszeréből gyűjtendő minőségi mutató alulteljesülése miatt következik be, akkor szolgáltatónak intézkedési tervet kell készítenie ügyfélszolgálati rendszerének felülvizsgálatára és kijavítására. Az intézkedési terv megvalósulását követően 30 napos időszakra vonatkoztatva kell tesztelni a rendszer működését és ennek eredményét az alulteljesült mutatóra vonatkozóan a szokásos módon közzé kell tenni.

A szolgáltatás megfelelésének helyreállításáról dokumentációt kell kidolgozni, melyet e műszaki dokumentációhoz csatolni kell.

Internet mérési lap

Sorszám: μ005-11
 Dátum: 2011.10.25 - 2011.10.26
 Mérést végezte: Kiri József
 Műszer: AFFIS TM601B
 Műszer mac: 0015D0E803E

Mérés helye	Dátum	Csoomag név	Maximum sávszélesség		Garantált sávszélesség		Mért sávszélesség		Minősítés
			Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés	
Algyő, Szedár utca 16	2011-10-25	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1836 kbps	118 kbps	Megfelelő
Algyő, Kastélykert utca 113	2011-10-25	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1969 kbps	118 kbps	Megfelelő
Algyő, Bíró utca 37	2011-10-25	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1832 kbps	113 kbps	Megfelelő
Algyő, Görbe utca 2	2011-10-25	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1965 kbps	108 kbps	Megfelelő
Algyő, Korsó utca 8/A	2011-10-25	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1969 kbps	115 kbps	Megfelelő
Algyő, Aranyhíd utca 4	2011-10-25	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1961 kbps	117 kbps	Megfelelő
Algyő, Berek utca 2	2011-10-25	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1960 kbps	117 kbps	Megfelelő
Algyő, Ladik utca 16	2011-10-25	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1905 kbps	118 kbps	Megfelelő
Algyő, Vásárhelyi utca 47	2011-10-25	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1865 kbps	109 kbps	Megfelelő
Algyő, Bartók Béla utca 50	2011-10-26	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1914 kbps	118 kbps	Megfelelő
Algyő, Búvár utca 4	2011-10-26	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1875 kbps	119 kbps	Megfelelő
Algyő, Géza utca 31	2011-10-26	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1965 kbps	116 kbps	Megfelelő
Algyő, Kossárfő utca 12	2011-10-26	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1971 kbps	117 kbps	Megfelelő
Algyő, Kócsag utca 30	2011-10-26	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1966 kbps	110 kbps	Megfelelő
Algyő, Vadkirály utca 42	2011-10-26	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1966 kbps	122 kbps	Megfelelő
Algyő, Bácska utca 45	2011-10-26	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1905 kbps	119 kbps	Megfelelő
Algyő, Kikelet utca 7	2011-10-26	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1973 kbps	113 kbps	Megfelelő
Algyő, Téglás utca 13	2011-10-26	StartNet	2048 kbps	128 kbps	256 kbps	64 kbps	1975 kbps	118 kbps	Megfelelő

Teljesített érték:	Letöltés 1966 kbps	Feltöltés 118 kbps
--------------------	-----------------------	-----------------------

Internet mérési lap

Sorszám: μ005-11
 Dátum: 2011.10.25 - 2011.10.26
 Mérést végezte: Kiri József
 Műszer: AFFIS TM601B
 Műszer mac: 0015D0E803E

Mérés helye	Dátum	Csoomag név	Maximum sávszélesség		Garantált sávszélesség		Mért sávszélesség		Minősítés
			Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés	
Algyő, Szedár utca 16	2011-10-25	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4678 kbps	321 kbps	Megfelelő
Algyő, Kastélykert utca 113	2011-10-25	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4804 kbps	327 kbps	Megfelelő
Algyő, Bíró utca 37	2011-10-25	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4670 kbps	311 kbps	Megfelelő
Algyő, Görbe utca 2	2011-10-25	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4855 kbps	281 kbps	Megfelelő
Algyő, Korsó utca 8/A	2011-10-25	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4811 kbps	309 kbps	Megfelelő
Algyő, Aranyhíd utca 4	2011-10-25	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4804 kbps	311 kbps	Megfelelő
Algyő, Berek utca 2	2011-10-25	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4797 kbps	321 kbps	Megfelelő
Algyő, Ladik utca 16	2011-10-25	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4751 kbps	285 kbps	Megfelelő
Algyő, Vásárhelyi utca 47	2011-10-25	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4790 kbps	314 kbps	Megfelelő
Algyő, Bartók Béla utca 50	2011-10-26	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4748 kbps	292 kbps	Megfelelő
Algyő, Búvár utca 4	2011-10-26	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4722 kbps	317 kbps	Megfelelő
Algyő, Géza utca 31	2011-10-26	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4815 kbps	305 kbps	Megfelelő
Algyő, Kossárfő utca 12	2011-10-26	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4816 kbps	309 kbps	Megfelelő
Algyő, Kócsag utca 30	2011-10-26	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4817 kbps	297 kbps	Megfelelő
Algyő, Vadkirály utca 42	2011-10-26	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4803 kbps	309 kbps	Megfelelő
Algyő, Bácska utca 45	2011-10-26	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4761 kbps	296 kbps	Megfelelő
Algyő, Kikelet utca 7	2011-10-26	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4828 kbps	305 kbps	Megfelelő
Algyő, Téglás utca 13	2011-10-26	SzuperNet	5000 kbps	512 kbps	1000 kbps	128 kbps	4714 kbps	323 kbps	Megfelelő

Teljesített érték:	Letöltés 4815 kbps	Feltöltés 317 kbps
--------------------	-----------------------	-----------------------

Internet mérési lap

Sorszám: μ005-11
 Dátum: 2011.10.25 - 2011.10.26
 Mérést végezte: Kirí József
 Műszer: AFFIS TM601B
 Műszer mac: 0015D0E8003E

Mérés helye	Dátum	Csomag név	Maximum sávszélesség		Garantált sávszélesség		Mért sávszélesség		Minősítés
			Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés	
Algyő, Szeder utca 16	2011-10-25	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9501 kbps	511 kbps	Megfelelő
Algyő, Kastélykert utca 113	2011-10-25	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9617 kbps	465 kbps	Megfelelő
Algyő, Biró utca 37	2011-10-25	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9502 kbps	503 kbps	Megfelelő
Algyő, Görbe utca 2	2011-10-25	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9646 kbps	524 kbps	Megfelelő
Algyő, Korsó utca 8/A	2011-10-25	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9611 kbps	488 kbps	Megfelelő
Algyő, Aranyhíd utca 4	2011-10-25	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9970 kbps	546 kbps	Megfelelő
Algyő, Berek utca 2	2011-10-25	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9610 kbps	546 kbps	Megfelelő
Algyő, Ladik utca 16	2011-10-25	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9539 kbps	510 kbps	Megfelelő
Algyő, Vásárhelyi utca 47	2011-10-25	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9585 kbps	489 kbps	Megfelelő
Algyő, Bartók Béla utca 50	2011-10-26	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9565 kbps	522 kbps	Megfelelő
Algyő, Búvár utca 4	2011-10-26	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9535 kbps	500 kbps	Megfelelő
Algyő, Géza utca 31	2011-10-26	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9641 kbps	468 kbps	Megfelelő
Algyő, Kocsárfonó utca 12	2011-10-26	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9592 kbps	480 kbps	Megfelelő
Algyő, Kócsag utca 30	2011-10-26	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9542 kbps	500 kbps	Megfelelő
Algyő, Vadmáróg utca 42	2011-10-26	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9601 kbps	508 kbps	Megfelelő
Algyő, Bácska utca 45	2011-10-26	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9562 kbps	481 kbps	Megfelelő
Algyő, Kikelet utca 7	2011-10-26	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9608 kbps	491 kbps	Megfelelő
Algyő, Téglás utca 13	2011-10-26	HiperNet	10000 kbps	1000 kbps	2000 kbps	192 kbps	9761 kbps	507 kbps	Megfelelő

Letöltés	Feltöltés
Teljesített érték: 9617 kbps	510 kbps

Internet mérési lap

Sorszám: μ005-11
 Dátum: 2011.10.25 - 2011.10.26
 Mérést végezte: Kirí József
 Műszer: AFFIS TM601B
 Műszer mac: 0015D0E8003E

Mérés helye	Dátum	Csomag név	Maximum sávszélesség		Garantált sávszélesség		Mért sávszélesség		Minősítés
			Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés	Letöltés	Feltöltés	
Algyő, Szeder utca 16	2011-10-25	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	15722 kbps	1597 kbps	Megfelelő
Algyő, Kastélykert utca 113	2011-10-25	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	19288 kbps	1588 kbps	Megfelelő
Algyő, Biró utca 37	2011-10-25	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	20268 kbps	1601 kbps	Megfelelő
Algyő, Görbe utca 2	2011-10-25	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	16470 kbps	1589 kbps	Megfelelő
Algyő, Korsó utca 8/A	2011-10-25	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	17850 kbps	1577 kbps	Megfelelő
Algyő, Aranyhíd utca 4	2011-10-25	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	18835 kbps	1595 kbps	Megfelelő
Algyő, Berek utca 2	2011-10-25	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	20066 kbps	1517 kbps	Megfelelő
Algyő, Ladik utca 16	2011-10-25	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	19910 kbps	1582 kbps	Megfelelő
Algyő, Vásárhelyi utca 47	2011-10-25	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	19463 kbps	1581 kbps	Megfelelő
Algyő, Bartók Béla utca 50	2011-10-26	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	19472 kbps	1512 kbps	Megfelelő
Algyő, Búvár utca 4	2011-10-26	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	17597 kbps	1550 kbps	Megfelelő
Algyő, Géza utca 31	2011-10-26	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	16111 kbps	1582 kbps	Megfelelő
Algyő, Kocsárfonó utca 12	2011-10-26	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	13509 kbps	1501 kbps	Megfelelő
Algyő, Kócsag utca 30	2011-10-26	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	18405 kbps	1581 kbps	Megfelelő
Algyő, Vadmáróg utca 42	2011-10-26	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	18222 kbps	1591 kbps	Megfelelő
Algyő, Bácska utca 45	2011-10-26	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	17582 kbps	1581 kbps	Megfelelő
Algyő, Kikelet utca 7	2011-10-26	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	19788 kbps	1573 kbps	Megfelelő
Algyő, Téglás utca 13	2011-10-26	ExtraNet	20000 kbps	2000 kbps	3000 kbps	256 kbps	18058 kbps	1585 kbps	Megfelelő

Letöltés	Feltöltés
Teljesített érték: 19472 kbps	1589 kbps

CATVSTAT '96

Kábeltelevíziós nyilvántartó program

(c) Ballai Ferenc 1996-2004.

E program jogos felhasználója: AKTV ALGYŐI KÁBELTELEVÍZIÓ ÜZEMELTETŐ KFT

Szolgáltatás értékelése 2011.01.01 - 2011.12.31

Készült: 2012.01.30

1. oldal

1. Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma:	61
2. Szolgáltatás elleni összes felszólalások száma:	272
3. Szolgáltató által elismert kifogások száma:	251
4. ÁSZF szerinti határidőn túli hibaelhárítások száma:	14
5. Kibocsátott távközlési előfizetői számlák száma:	15524
6. Kibocsátott távközlési számlák összértéke (Ft):	60794699
7. Hibás teljesítés miatt kifizetett kötbér (Ft):	0
8. Kötbérfizetésben részesült ügyfelek száma:	0
9. Előfizetői bejelentések statisztikája és intézkedés átlagos ideje (A legyűjtés forrása: MINDEN FEJÁLLOMÁS)	
	% SZ.ÉRTÉK ÁTLAGOS ÉRTÉK
1 Hibabejelentés	: 251 80 0028:11:55 0024:06:39
2 Új vételi hely kiépítése	: 72 80 0165:53:07 0113:12:46
3 Plusz vételi hely kiépítése	: 2 80 0075:09:17 0146:41:47
4 Internet vételi hely kiépítése	: 108 80 0167:40:38 0104:32:57
5 Programcsomag módosítás	: 212 80 0174:13:39 0105:28:00
6 Díjhátralék miatti korlátozás	: 107 80 0017:44:51 0007:07:24
7 Számlázás elleni felszólalás	: 0 80
8 Csillagpontosítás	: 0 80
9 TV beállítás	: 93 80 0077:26:42 0066:00:06
A Külső hiba elhárítás	: 0 80
B Ügyintézés elleni felszólalás	: 0 80
C Digitális vevő telepítése/leszerelése	: 0 80
D Saját Internet hiba	: 164 80 0024:26:04 0012:53:30
E Saját Internet telepítés	: 154 80 0051:31:16 0042:26:11
F Saját Internet módosítás	: 10 80 0000:00:00 0019:18:14
G Saját Internet lemondás	: 21 80 0193:13:10 0120:07:42
H Egyéb panasz, kérelem, bejelentés	: 10 80 0047:48:56 0026:18:13
I Kábeltévé szolgáltatás lemondás	: 57 80 0240:53:01 0207:28:30
J Telefon vételi hely kiépítés	: 35 80 0192:38:07 0109:04:39
K Telefon szolgáltatás telepítés	: 63 80 0119:18:17 0064:35:37
10. Számlázás elleni felszólalások száma:	0
11. Szolgáltató által elismert kifogások száma:	0
12. KTV szolgáltatás rendelkezésre állása:	99.94 %
13. Kábelnet szolgáltatás rendelkezésre állása:	99.95 %
14. Előfizetői panaszok száma KTV:	296.75 db/1000 efi
15. Minőségi panaszok száma KTV:	296.75 db/1000 efi
16. Jogos minőségi panaszok száma KTV:	273.84 db/1000 efi
17. Előfizetői panaszok száma Kábelnet:	100.68 db/1000 efi
18. Minőségi panaszok száma Kábelnet:	100.68 db/1000 efi
19. Jogos minőségi panaszok száma Kábelnet:	85.12 db/1000 efi
20. Ügyintézés elleni panaszok száma:	0.00 db/1000 efi
Az adatgyűjtés forrása: 2011. év adatbázisai.	
*** Lista vége ***	

Adatlap szolgáltatás megfelelőségének igazolásához 2011. évre

Szolgáltató megnevezése: **AKTV Algyői Kábeltelevízió Üzemeltető Kft**
 Szolgáltató székhelye: **6750 Algyő, Kastélykert utca 49.**

Szolgáltatás megnevezése: **SZJ 6420180 Internet-hozzáférés, -ellátás**

Megfelelőség igazolásának módja: **Szolgáltató belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló megfelelőségi nyilatkozattal**

Adatgyűjtés időszakai: **1, 2, 4, 16-18 és 21 mutatók esetében 2011.01.01-2011.12.31**
11 mutatók esetében 2011.10.25-2011.10.26

Átlagos előfizetői létszám az adatgyűjtés időszaka alatt: 1000 előfizető alatt 1000 előfizető fölött

A szolgáltatással kapcsolatban az év folyamán a szolgáltató ellen folytatott vizsgálatok száma:

A lezárult vizsgálatokból a szolgáltatót elmarasztaló hatósági döntések száma:

Kelt:

Cégszerű aláírás

Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Minimálérték	Teljesítési érték	Hivatkozott ÁSZF hatályba-lépési időpontja és vonatkozó pontja	Minősítés
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	30	30	6.99	2010.11.02 / 7.1	Megfelelő
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72	24.43	2010.11.02 / 14.6	Megfelelő
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95	95	99.95	2010.11.02 / 8.1	Megfelelő
11	Garantált (átlagosan elvárható) letöltési sebesség StartNet csomag (kbit/s)	256	256	1966	2010.11.02 / 1. melléklet	Megfelelő
	Garantált (átlagosan elvárható) feltöltési sebesség StartNet csomag (kbit/s)	64	64	118	2010.11.02 / 1. melléklet	Megfelelő
11	Garantált (átlagosan elvárható) letöltési sebesség SzuperNet csomag (kbit/s)	1000	1000	4815	2010.11.02 / 1. melléklet	Megfelelő
	Garantált (átlagosan elvárható) feltöltési sebesség SzuperNet csomag (kbit/s)	128	128	317	2010.11.02 / 1. melléklet	Megfelelő
11	Garantált (átlagosan elvárható) letöltési sebesség HiperNet csomag (kbit/s)	2000	2000	9617	2010.11.02 / 1. melléklet	Megfelelő
	Garantált (átlagosan elvárható) feltöltési sebesség HiperNet csomag (kbit/s)	192	192	510	2010.11.02 / 1. melléklet	Megfelelő
11	Garantált (átlagosan elvárható) letöltési sebesség ExtraNet csomag (kbit/s)	3000	3000	19472	2010.11.02 / 1. melléklet	Megfelelő
	Garantált (átlagosan elvárható) feltöltési sebesség ExtraNet csomag (kbit/s)	256	256	1589	2010.11.02 / 1. melléklet	Megfelelő
16	Előfizetői panaszok száma (db/ 1000 előfizető)	-	-	100.68	ÁSZF-ben nem szerepel	
17	Minőségi panaszok száma (db/ 1000 előfizető)	-	-	100.68	ÁSZF-ben nem szerepel	
18	A jogos minőségi panaszok száma (db/ 1000 előfizető)	-	-	85,12	ÁSZF-ben nem szerepel	
21	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ 1000 előfizető)	-	-	0	ÁSZF-ben nem szerepel	