



## FELÜLVIZSGÁLATI JEGYZŐKÖNYV

A Szélmalom Kábel-tévé Zrt. a 229/2008. (IX.12.) Kormányrendeletben, valamint az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak teljesítését a 2009. évre vonatkozóan megvizsgálta, és az alábbi megállapításokat tette az

### SZJ 6420300 Vezetékes műsorjel-elosztás (digitális kábel-tévé)

távközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó minőségi mutatókkal kapcsolatban.

#### 1. Átlagos előfizetői létszám

Előfizetői létszám alakulása	Előfizetői létszám
Előfizetői létszám 2009.01.01	612
Előfizetői létszám 2009.12.31	821
<b>Átlagos előfizetői létszám</b>	<b>717</b>

#### 2. Szolgáltatásminőségi mutatók vállalt és teljesített értéke

Minőségi mutató neve	Célérték	Minimumérték	Teljesítési érték	Minősítés
Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	30	30	10	Megfelelő
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72	25	Megfelelő
Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95	95	99.96	Megfelelő



### 3. Tájékoztató adatok

Előfizetői panaszok száma (db/1000 előfizető)	187,13
Minőségi panaszok száma (db/1000 előfizető)	185,59
A jogos minőségi panaszok száma (db/1000 előfizető)	132,56
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000 előfizető)	0,00

A fent közölt adatokat a zárt rendszerben működő, CATVSTAT '96 Kábeltelevíziós Nyilvántartó Rendszerből lekérdezéssel nyertük. A rendszer folyamatosan vezeti és nyilvántartja a fenti adatszolgáltatás teljesítéséhez szükséges alapadatokat.

A fenti adatok alapján megállapítjuk, hogy a 2009. évben a Szélmalom Kábel-tévé Zrt. Előfizetőinek kiszolgálása az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint, megfelelő minőségben történt.

Ezen jegyzőkönyvet a Szélmalom Kábel-tévé Zrt. Ügyfélszolgálatán valamint honlapján tájékoztatásul közzéteszi.

Szeged-Kiskundorozsma, 2010. január 29.

Tisztelettel:

Szélmalom Kábel-tévé Zrt.

Tímár Lajos  
az igazgatóság elnöke

Ballai Ferenc  
igazgatósági tag