

2009. évi szolgáltatás minőség ellenőrzés eredménye

Szolgáltatás minőségi mutató	Célérték	Teljesített érték	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	30	3	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve		74	db/1000 fő
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos		74	db/1000 fő
ebből: jogos		34	db/1000 fő
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma		0	db/1000 fő
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	72	4	óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95	99	%
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének arány	75	100	%
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség (értékpár: letöltési sebesség/feltöltési sebesség)	128/64	1022/515	kbit/s/kbit/s
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja		szolgáltató által kiadott megfelelési nyilatkozat	

Kiskunmajsa, 2010. január 23.