

Közzététel, minőségi mutatók 2011.

A GömörTel Kft. ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2011. év során a 229/2008(IX.12).Korm.rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük Internet szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

| A GömörTel Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2011. évben | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| Mutató azonosító | Minőségi mutató neve | Célérték | Teljesítési érték | Megfelelés minősítése | | |
| 1. | Új hozzáférés létesítési ideje (nap) | 30 nap | 5 nap | megfelelő | | |
| 2. | Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra) | 72 óra | 5.6 óra | megfelelő | | |
| 3. | Szolgáltatás rendelkezésre állása (%) | 95 % | 99.277 % | megfelelő | | |
| 4. | Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%) | 95 % | 100 % | megfelelő | | |
| 5. | Hálózaton belüli garantált le- és feltöltési sebesség | | | | | |
| | | Célérték | Teljesítési érték | | Megfelelés minősítése | |
| | Névleges le- / feltöltési sebesség | Letöltési sebesség kbit/s | Feltöltési sebesség kbit/s | Letöltési sebesség kbit/s | Feltöltési sebesség kbit/s | |
| | 512kpbs/128kpbs | 128 | 64 | 512 | 128 | megfelelő |
| | 1M/256 kpbs | 256 | 64 | 256 | 256 | megfelelő |
| | 2M/256 kpbs | 512 | 64 | 256 | 256 | megfelelő |
| | 3M/512 kpbs | 724 | 64 | 512 | 512 | megfelelő |
| | 4M/512 kpbs | 724 | 64 | 512 | 512 | megfelelő |
| | | | | | | |

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

| | |
|---|---------------------------|
| Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető) | 74.62 db/ezer előfizető |
| Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető) | 74.62 db/ezer előfizető |
| A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető) | 53.06 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.

Putnok, 2011.01.21.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!