

## Közzététel

A **Szentgotthárd Városi Televízió és Kábelüzemeltető Nonprofit Kft.** (9970 Szentgotthárd, Széll Kálmán tér 6.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2013. 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:

<b>Szentgotthárd Városi Televízió és Kábelüzemeltető Nonprofit Kft. internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2013. 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)	15 nap	10 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	24 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	98,0 %	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	85 %	100 %	megfelelő

5. Hálózaton belüli garantált le- és feltöltési sebesség		Célérték		Teljesítési érték		Megfelelés minősítése
<i>Szolgáltatás megnevezése</i>	<i>névleges le- / feltöltési sebesség kbit/s</i>	Letöltési sebesség kbit/s	Feltöltési sebesség kbit/s	Letöltési sebesség kbit/s	Feltöltési sebesség kbit/s	
Bronz Start	2048 / 256	256	64	1966	246	megfelelő
Bronz	2048 / 256	256	64	1966	246	megfelelő
Silver Start	4096 / 256	256	64	3932	246	megfelelő
Silver	4096 / 256	256	64	3932	246	megfelelő
Gold	8192 / 512	256	64	7864	491	megfelelő
Gold Plusz	12288 / 768	256	64	11796	737	megfelelő
Silver közületi	4096 / 256	256	64	3932	246	megfelelő
Gold közületi	8192 / 512	256	64	7864	491	megfelelő
Gold Plusz közületi	12288 / 768	256	64	11796	737	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	35 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	35 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	13 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja:	Megfelelési nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: INT\_Eves\_kozzetetel\_2013

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt !

Szentgotthárd, 2014. január 31.