

Közzététel

Az **PÁZMÁNY KÁBEL KFT** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2011. év során, meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

Pázmány Kábel Kft internet elérési szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók 2011. évre				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	3 nap	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	48 óra	5 óra	megfelelt
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98%	99,4%	megfelelt
4	Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	85%	95%	megfelelt
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (perc)	3000 perc	660 perc	megfelelt
10	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés (perc)	6000 perc	1560 perc	megfelelt
16	Előfizetői panaszok száma	-	20 db	
17	Minőségi panaszok száma	-	17 db	
18	A jogos minőségi panaszok száma	-	14 db	
21	Az ügyintézés elleni panaszok száma	-	0	

Köszönjük előfizetőink megértését és további bizalmát szolgáltatásunk iránt.

Kaposvár, 2012-01-16

LELOVICS LÁSZLÓ
ügyvezető

Közzétételi kötelezettségünknek a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően jártunk el.

A közzététel azonosító száma: KT-2012/2