

Szolgáltatás megfelelőségi nyilatkozat

A Szabolcs Kábeltelevízió Kft. 2009. évi szolgáltatásminőség megfelelőség ellenőrzés eredménye.

Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének ideje	25	5	nap	5.
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	72	24	óra	12.4.1.
Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	96	98	%	6.
Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75	92	%	13.
Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül				
Letöltési sebesség	1000	2000	kbit/s	6.
Feltöltési sebesség	512	1000	kbit/s	6.

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató		Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagosan	5	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	0.08	Darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	0.08	Darab/1000
ebből: jogos	0.01	Darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	0	Darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	24	óra
Szolgáltatásminőség megfelelőség igazolásának módja	Megfelelőségi nyilatkozat	

Nyíregyháza 2010. 02. 16