

Közzététel

Az SZITI-L Kft. (4027 Debrecen, Nyár u. 29. 3/1.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2019. év során a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük internet hozzáférési szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

A SZITI-L Kft. internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2019. évben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1.	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	5 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	64,8 óra	megfelelő
3.	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (nap)	30 nap	7 nap	megfelelő
4.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	99,1%	megfelelő
5.	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	80 %	87,2%	megfelelő

5. Hálózaton belüli garantált le- és feltöltési sebesség		Célérték		Teljesítési érték		Megfelelés minősítése
Szolgáltatás megnevezése	kínált le- / feltöltési sebesség Mbit/s	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s	
5-Net	5/1	1,25	0,25	5,1	1,0	megfelelő
10-Net	10/2	2,5	0,5	9,9	2,0	megfelelő
30-Net	30/6	7,5	1,5	30,1	6,1	megfelelő
50-Net	50/6	10	1,5	50,0	9,9	megfelelő
100-Net	100/8	10	2	96,9	9,9	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	57 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	53 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	39 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	4 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelőség igazolásának módja:	Megfelelőségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: INT_EK-2019

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt !

Debrecen, 2020. január 31.

SZITI-L KFT.
4027 Debrecen, Nyár u. 29. 3/1.
Adószám: 12912764-2-09

.....
Cégszerű aláírás