

## Közzététel

A SZITI-L 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:

<b>A SZITI-L Kft. internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2011. 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)	30 nap	6 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	11 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	99,2%	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	85 %	90,33%	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	
1/2-Net	512/128	128	64	504	125	megfelelő
1-Net	1M/384	256	128	1002	379	megfelelő
2-Net	2M/512	512	256	1,98M	510	megfelelő
3-Net	3M/512	512	256	2,95M	508	megfelelő
4-Net	4M/768	1M	384	3,9M	764	megfelelő
8-Net	8M/1M	2M	384	7,92M	1000	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	49,3 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	43,4 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	32,7 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	5,9 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja:	Megfelelési nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: INT\_EK-2011

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt !

Debrecen, 2012. január 31.



.....  
Cégszerű aláírás

**SZITI-L KFT**  
4028 Debrecen, Kurucz u 37.  
Adószám: 12912764-2-09  
Cégsz.: 09-09-009133