

## Közzététel

A **Retroplusz Kft** (5900 Orosháza, Hernád u. 1.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2009. év során meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük a **Hódmezővásárhelyi** szolgáltatási területünkön a szolgáltatásunkat, amely alapján szolgáltatásunk (64.20.18.0 Internet hozzáférés) **megfelelőnek** bizonyult. A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

<b>Retroplusz Kft. - Internet hozzáférési szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók - 2009 év</b>					
<b>Mutató azonosító</b>	<b>Minőségi mutató megnevezése</b>	<b>Célérték</b>	<b>Minimál- érték</b>	<b>Teljesítési érték</b>	<b>Megfelelés minősítése</b>
1	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 nap	30 nap	5 nap	Megfelelt
2	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	48 óra	72 óra	12 óra	Megfelelt
3	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	7 nap	30 nap	1 nap	Megfelelt
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása	99%	98%	99,3%	Megfelelt
9	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés	1800 perc	7200 perc	1220 perc	Megfelelt
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés	3000 perc	9000 perc	2560 perc	Megfelelt
11	Garantált le/feltöltési sebesség	Le: 256 kbit/s Fel: 256 kbit/s	Le: 128 kbit/s Fel: 128 kbit/s	Le: 512 kbit/s Fel: 256 kbit/s	Megfelelt
12	Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	0	0	0	Megfelelt
16	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)			21 db / előfizető	
17	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)			21 db / előfizető	
18	A jogos minőségi panaszok száma (db/ előfizető, vagy db/előfizető)			7 db / előfizető	
19	Számlapanaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)			0 db / előfizető	
20	A jogos számlapanaszok száma (db/ előfizető, vagy db/előfizető)			0 db / előfizető	
21	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)			0 db / előfizető	