INTERNET

ÁLTALÁNOS adatok

I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés				
1.	Előfizetők száma a beszámolási időszak végén 2011dec.31.	1 658	db	
2.	Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2010.-ban	31	db	
3.	Forgalommérésen alapul e a számlázás		nem	
4.	Megfelelősségi nyilatkozat módja			
	saját	x		
	iso+saját			
	tanúsító szervezet			
II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás			**teljesítés**	
	Új előfizetői hozzáférési pont létesítése	5,00	4	nap
	Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje	48	24	óra
	Számlázási díjreklamáció elhárítási ideje			nap
	Rendelkezésre állás éves	98	98	%
	Ügyfélszolgálati jelentkezések 120 mp	98,00	98	%
	Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban	3,5	nap	
	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	36,79	db/1000	61
	ebből minőségi panasz	25,331725	db/1000	42
	a minőségiből jogos	25,331725	db/1000	42
	a bejelentettből díjreklamáció	0	db/1000	
	abból jogos	0	db/1000	
	a bejelentettből az ügyintézéssel kapcsolatban	0	db/1000	
	Hibaelhárítás éves átlagban	22	óra	
	Díjreklamaáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban	0	nap	

2500 Celldömölk, Szentháromság tér 6.
Tel.: 95/521-134 Fax: 95/521-126
www.shop.pvpics.hu