



### Közzététel

A Triotel Távközlési Kft. ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2012. év során a 229/2008(IX.12).Korm.rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük **helyhez kötött telefon** szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult. A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

<b>Triotel Távközlési Kft. telefon szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése 2012.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)	15 nap	30 nap	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	24 óra	36 óra	megfelelt
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95%	99,5%	megfelelt
4	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	75%	92,00%	megfelelt
5	Sikeres hívások aránya (%)	95%	99%	megfelelt
6	Hívás felépítési ideje	25mp	10mp	megfelelt
7	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap	10 nap	Megfelelt

Egyéb adatszolgáltatás a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/1000 előfizető)	12db/1000 előfizető
Minőségi panaszok száma (db/1000 előfizető)	5 db/1000 előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ 1000 előfizető)	3 db/1000 előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000 előfizető)	0 db/1000 előfizető
A szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja:	Megfeleléségi nyilatkozat,

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: MFTEL-2012 ÉK

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Pápa, 2013. január 21.

Sabján Kornélia ügyvezető