

## Közzététel

Az **Microsemic Kft.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2010. 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>Microsemic Kft helyhez kötött telefon szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2010. 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	7 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	5 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95,00%	99,6%	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	85,00%	92%	megfelelő
_5.	Sikertelen hívások aránya	10,00%	5%	megfelelő
_6.	Hívás felépítési idő	15 mp	6 mp	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	31 db
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	30 db
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	5 db
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	1 db
A szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja:	Megfelelési nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: TEL\_EK-2010.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt !

Dunakeszi, 2011. február 22.

**MICROSEMIC**  
Számítéstechnikai, Hírközlési és Műszerszolgáltató Kft.  
2100 Dunakeszi, Tóth Árpád u. 19.  
Adószám: 13279783-2-13

.....  
Cégszerű aláírás