

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti 2019. évre vonatkozó szolgáltatás minőség megfelelésig igazolásról

Tisztelt Előfizetőnk!

Értesítjük, hogy a ZNET Telekom Zrt. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződés Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Helyhez kötött telefonszolgáltatás

| Minőségi mutató megnevezése | Célérték | Teljesítési érték |
|---|--------------|-------------------|
| A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje. | 15 nap | 12 nap |
| Az Eszr. 2§ c) pont szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje. | 72 óra | 7 óra |
| A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje. | 30 nap | 11 nap |
| A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása. | 98 % | 99,36 % |
| A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya. | 80 % | 95 % |
| Sikeres hívások aránya. | 96 % | 99,71 % |
| Hívás felépítési idő. | 12 másodperc | 1 másodperc |

Készült: Győr, 2020.02.19.



Vitéz Péter
ZNET Telekom