

SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti 2022. évre vonatkozó hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték	
	Internet	Telefon
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje.	15 nap	15 nap
Hibaarány hozzáférési vonalanként	5 darab	2 darab
A hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje.	72 óra	72 óra
Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya.	80 %	80 %
Számlahelyességi panaszok	-	1%
Hívás felépítési idő.	-	12 másodperc
Megszakadt hívások aránya	-	4%
Sikertelen hívások aránya	-	4%
Hívásfelépítési hiba valószínűsége	-	1%
Hívásjelzési késedelmek		12 másodperc

Az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei - a hálózaton belüli le- és feltöltési sebességek az előfizetői hozzáférési pontokon – az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) 3. számú Mellékletében vannak feltüntetve.

Készült: Győr, 2022.02.08.

Vitéz Péter
ZNET Telekom