

**Szolgáltatás minőségi mutatók
2017.
Znet Telekom Zrt.**

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

A vállalt célérték: 90% Teljesítve 91%

1000 ELŐFIZETŐ FELETTI HÁLÓZATI CÉLÉRTÉKEK

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Telefon hk, nyilvános IP alapon	30	23	nap	...sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Telefon hk, nyilvános IP alapon	72	65	óra	...sz. melléklet

Számlázási díjreklamációval kapcsolatos bejelentett panaszok elhárításának határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Telefon hk, nyilvános IP alapon	30	28	nap	...sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Telefon hk, nyilvános IP alapon	98	98,1	%	...sz. melléklet

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Telefon hk, nyilvános IP alapon	98	98	%	...sz. melléklet
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Hívás felépítési idő	12	11,8	mp	...sz. melléklet
Sikeres hívások aránya	98	98,2	%	...sz. melléklet
Sikeres SMS továbbítás aránya*	0	0	%	...sz. melléklet

*A szolgáltató nem nyújt SMS szolgáltatást.

Helyhez kötött: Előfizetők száma 2017. dec. 31.: db

ebből egyéni: db

Nomadikus: Előfizetők száma 2017. dec. 31.: db

ebből egyéni: db