

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:

Garantált le-, és feltöltési sebesség hálózaton belül (Mbit/s)

| Csomag neve | Néveleges sebesség* | | Célérték | | Teljesítési érték | |
|-------------------------|---------------------|----------|----------|-------|-------------------|--------|
| | Le | Fel | Le | Fel | Le | Fel |
| AirHome S | 12,00 | 3,00 | 3,00 | 0,75 | 11,22 | 2,86 |
| AirHome M | 18,00 | 4,00 | 4,50 | 1,00 | 17,11 | 3,67 |
| AirHome L | 24,00 | 5,00 | 6,00 | 1,25 | 23,35 | 4,88 |
| AirHome XL | 36,00 | 6,00 | 9,00 | 1,50 | 34,92 | 5,49 |
| SmartHome S | 20,00 | 4,00 | 5,00 | 1,00 | 19,12 | 4,00 |
| SmartHome M | 40,00 | 6,00 | 10,00 | 1,50 | 38,88 | 6,00 |
| SmartHome L | 80,00 | 10,00 | 20,00 | 2,50 | 79,97 | 10,00 |
| CableHome S | 10,00 | 1,00 | 2,50 | 0,25 | 10,12 | 0,91 |
| CableHome M | 20,00 | 2,00 | 5,00 | 0,50 | 21,37 | 1,84 |
| CableHome L | 40,00 | 4,00 | 10,00 | 1,00 | 40,76 | 3,83 |
| CableHome XL | 80,00 | 8,00 | 20,00 | 2,00 | 78,84 | 7,94 |
| CableHome XXL | 120,00 | 12,00 | 30,00 | 3,00 | 115,21 | 11,63 |
| OpticHome M | 100,00 | 10,00 | 10,00 | 1,00 | 100,56 | 9,88 |
| OpticHome L | 300,00 | 30,00 | 30,00 | 3,00 | 295,55 | 30,12 |
| OpticHome XL | 1 000,00 | 100,00 | 100,00 | 10,00 | 970,42 | 94,18 |
| Társasházi OpticHome M | 100,00 | 100,00 | 50,00 | 25,00 | 101,68 | 97,13 |
| Társasházi OpticHome L | 300,00 | 300,00 | 100,00 | 40,00 | 296,35 | 281,29 |
| Társasházi OpticHome XL | 1 000,00 | 1 000,00 | 300,00 | 50,00 | 973,69 | 823,25 |
| AirOffice S | 20,00 | 4,00 | 5,00 | 1,00 | 18,48 | 3,76 |
| AirOffice M | 30,00 | 5,00 | 7,00 | 1,25 | 29,32 | 4,64 |
| AirOffice L | 40,00 | 10,00 | 10,00 | 2,50 | 38,65 | 9,11 |
| AirOffice XL | 50,00 | 15,00 | 12,50 | 3,75 | 49,79 | 13,23 |
| SmartOffice S | 30,00 | 5,00 | 7,50 | 1,25 | 29,97 | 4,91 |
| SmartOffice M | 60,00 | 15,00 | 15,00 | 3,75 | 51,26 | 13,57 |
| SmartOffice L | 90,00 | 25,00 | 22,50 | 6,25 | 72,15 | 20,34 |
| SmartOffice XL | 120,00 | 35,00 | 30,00 | 8,75 | 103,74 | 30,42 |
| CableOffice S | 20,00 | 4,00 | 5,00 | 1,00 | 21,12 | 3,67 |
| CableOffice M | 30,00 | 5,00 | 7,00 | 1,25 | 30,68 | 5,12 |
| CableOffice L | 40,00 | 10,00 | 10,00 | 2,50 | 40,49 | 8,88 |
| CableOffice XL | 50,00 | 15,00 | 12,50 | 3,75 | 50,66 | 13,26 |

*A szolgáltatás néveleges sebességét tájékoztató adatként tüntettük fel.

Hálózati szolgáltatás minőségi mutatók - Internet szolgáltatás:

| 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 | 18 óra |
| A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje. | 30 nap | 8 nap |
| A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása. | 95 % | 99,01 % |
| A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya. | 80 % | 95 % |

Készült: Győr, 2020.02.19.



Vitéz Péter
ZNET Telekom