

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti 2020. 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	Névleges sebesség*		Célérték		Teljesítési érték	
	Le	Fel	Le	Fel	Le	Fel
AirHome S	12,00	3,00	3,00	0,75	11,56	2,77
AirHome M	18,00	4,00	4,50	1,00	17,45	3,82
AirHome L	24,00	5,00	6,00	1,25	23,12	4,93
AirHome XL	36,00	6,00	9,00	1,50	34,22	5,54
SmartHome S	20,00	4,00	5,00	1,00	20,08	4,20
SmartHome M	40,00	6,00	10,00	1,50	37,71	6,30
SmartHome L	80,00	10,00	20,00	2,50	81,57	10,10
CableHome S	10,00	1,00	2,50	0,25	10,52	0,96
CableHome M	40,00	4,00	10,00	1,00	41,58	3,94
CableHome L	80,00	8,00	20,00	2,00	78,05	7,86
CableHome XL	120,00	12,00	30,00	3,00	112,91	12,21
CableHome XXL	240,00	24,00	60,00	6,00	231,83	23,74
OpticHome M	100,00	10,00	10,00	1,00	96,54	9,58
OpticHome L	300,00	30,00	30,00	3,00	286,68	30,42
OpticHome XL	1 000,00	100,00	100,00	10,00	989,83	95,12
Társasházi OpticHome M	100,00	100,00	50,00	25,00	96,60	94,22
Társasházi OpticHome L	300,00	300,00	100,00	40,00	302,28	286,92
Társasházi OpticHome XL	1 000,00	1 000,00	300,00	50,00	983,43	856,18
AirOffice S	20,00	4,00	5,00	1,00	17,74	3,95
AirOffice M	30,00	5,00	7,00	1,25	28,73	4,64
AirOffice L	40,00	10,00	10,00	2,50	37,49	9,57
AirOffice XL	50,00	15,00	12,50	3,75	51,28	13,76
SmartOffice S	30,00	5,00	7,50	1,25	29,67	4,96
SmartOffice M	60,00	15,00	15,00	3,75	55,21	13,71
SmartOffice L	90,00	25,00	22,50	6,25	84,99	22,95
SmartOffice XL	120,00	35,00	30,00	8,75	116,63	32,64
CableOffice S	30,00	5,00	7,50	2,00	31,60	5,02
CableOffice M	60,00	10,00	15,00	3,00	60,13	9,78
CableOffice L	90,00	15,00	20,00	4,00	90,23	14,29
CableOffice XL	120,00	20,00	30,00	5,00	117,57	19,64
CableOffice XXL	240,00	25,00	60,00	6,00	234,24	23,91

*A szolgáltatás névleges 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	13 nap
Az Eszr. 2§ c) pont szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje.	72 óra	19 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje.	30 nap	9 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása.	95 %	99,11 %
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya.	80 %	94 %

Készült: Győr, 2021.02.21.

Vitéz Péter
ZNET Telekom