

A ZNET Telekom Zrt. 2018 évre vonatkozó 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményei.
 (A garantált hálózaton belüli le és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei külön dokumentumban.)

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