

SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti 2019. évre vonatkozó hálózat 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
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 másodperc

Az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei - a garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebességek az előfizetői hozzáférési pontokon – az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) 2. számú Mellékletében vannak feltüntetve.

Készült: 2019.01.17.