

## KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti 2021. első félévre 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	Maximális sebesség*		Célérték		Teljesítési érték	
	Le	Fel	Le	Fel	Le	Fel
AirHome S	12,00	3,00	3,00	0,75	10,52	2,49
AirHome M	18,00	4,00	4,50	1,00	16,93	3,90
AirHome L	24,00	5,00	6,00	1,25	21,73	4,77
AirHome XL	36,00	6,00	9,00	1,50	35,22	4,99
SmartHome S	20,00	4,00	5,00	1,00	19,75	3,52
SmartHome M	40,00	6,00	10,00	1,50	38,07	5,32
SmartHome L	80,00	10,00	20,00	2,50	79,09	9,97
CableHome S	10,00	1,00	2,50	0,25	9,47	0,88
CableHome M	40,00	4,00	10,00	1,00	38,76	3,59
CableHome L	80,00	8,00	20,00	2,00	77,37	7,23
CableHome XL	120,00	12,00	30,00	3,00	114,04	11,74
CableHome XXL	240,00	24,00	60,00	6,00	234,24	22,12
OpticHome M	100,00	10,00	10,00	1,00	98,54	8,91
OpticHome L	300,00	30,00	30,00	3,00	292,41	28,90
OpticHome XL	1 000,00	100,00	100,00	10,00	990,14	95,61
Társasházi OpticHome M	100,00	100,00	50,00	25,00	95,63	91,74
Társasházi OpticHome L	300,00	300,00	100,00	40,00	297,34	291,10
Társasházi OpticHome XL	1 000,00	1 000,00	300,00	50,00	974,59	933,30
AirOffice S	20,00	4,00	5,00	1,00	17,03	3,67
AirOffice M	30,00	5,00	7,00	1,25	27,58	4,45
AirOffice L	40,00	10,00	10,00	2,50	38,94	8,71
AirOffice XL	50,00	15,00	12,50	3,75	49,42	13,80
SmartOffice S	30,00	5,00	7,50	1,25	28,88	4,32
SmartOffice M	60,00	15,00	15,00	3,75	58,12	13,44
SmartOffice L	90,00	25,00	22,50	6,25	85,19	23,26
SmartOffice XL	120,00	35,00	30,00	8,75	117,13	34,01
CableOffice S	30,00	5,00	7,50	2,00	29,77	4,36
CableOffice M	60,00	10,00	15,00	3,00	57,12	8,90
CableOffice L	90,00	15,00	20,00	4,00	89,13	14,04
CableOffice XL	120,00	20,00	30,00	5,00	114,16	19,05
CableOffice XXL	240,00	25,00	60,00	6,00	239,82	23,43

\*A szolgáltatás maximális sebességét tájékoztató adatként tüntettük fel.

**Hálózati szolgáltatás minőségi mutatók:**

Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Teljesítési érték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje.	15 nap	11,32 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje.	72 óra	21,68 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje.	30 nap	5,12 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása.	95 %	99,33 %
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya.	80 %	79,7 %

Készült: Győr, 2022.02.25.

Vitéz Péter  
ZNET Telekom