

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti 2018. 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:

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	11 nap
Az Eszr. 2§ c) pont szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje.	72 óra	22 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje.	30 nap	13 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása.	95 %	99,24 %
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya.	80 %	96 %

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

Csomag neve	Célérték		Teljesítési érték	
	Le	Fel	Le	Fel
AirHome S	3,00	0,75	10,96	2,67
AirHome M	4,50	1,00	16,43	3,56
AirHome L	6,00	1,25	21,91	4,49
AirHome XL	9,00	1,50	32,87	5,31
CableHome XS	1,00	0,10	4,59	0,46
CableHome S	2,50	0,25	9,08	0,92
CableHome M	5,00	0,50	18,12	1,85
CableHome L	10,00	1,00	36,33	3,64
CableHome XL	20,00	2,00	75,24	7,71
CableHome XXL	30,00	3,00	117,36	11,57
OpticHome M	10,00	1,00	100,23	9,87
OpticHome L	30,00	3,00	297,84	31,06
OpticHome XL	100,00	10,00	993,17	97,42
Társasházi OpticHome M	50,00	25,00	101,19	102,13
Társasházi OpticHome L	100,00	40,00	296,44	295,98
Társasházi OpticHome XL	300,00	50,00	994,37	991,21
AirOffice S	5,00	1,00	19,51	3,89
AirOffice M	7,00	1,25	27,22	4,16
AirOffice L	10,00	2,50	38,03	8,72
AirOffice XL	12,50	3,75	48,79	13,78

Készült: Győr, 2019.02.25.