

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:

Helyhez kötött telefonszolgáltatás

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.	98 %	99,24 %
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya.	80 %	96 %
Sikeres hívások aránya.	96 %	99,62 %
Hívás felépítési idő.	12 másodperc	1 másodperc

Készült: Győr, 2019.02.25.