

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2013. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelés igazolásáról

Tisztelt Előfizetőink!

Értesítjük, hogy a NET TV Zrt. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Helyhez kötött telefon szolgáltatás

Megnevezés
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje
Célérték 15 nap Teljesítési érték 4 nap

Megnevezés
Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje
Célérték 72 óra Teljesítési érték 45 óra

Megnevezés
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje
Célérték 30 nap Teljesítési érték 12 nap

Megnevezés
Szolgáltatás rendelkezésre állása
Célérték 95% Teljesítési érték 99,58%

Megnevezés
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya
Célérték 75% Teljesítési érték 94,14%

Megnevezés
Sikeres hívások aránya
Célérték 95% Teljesítési érték 99,65%

Megnevezés
Hívás felépítési idő
Célérték 12 sec Teljesítési érték 1,95 sec