

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2014. 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	Célérték	Teljesítési érték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap	4 nap
Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra	40 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap	6 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	99,63%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	94,8%
Sikeres hívások aránya	95%	99,72%
Hívás felépítési idő	12 sec	1,03 sec

Budapest, 2015. február 27.

Net-Tv Zrt.