

## KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2015. 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	35 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap	15 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	99,63%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	83,43%
Sikeres hívások aránya	95%	99,72%
Hívás felépítési idő	12 sec	1,03 sec

**Budapest, 2016. február. 29**

**Net-Tv Zrt.**