

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:

Internet elérési 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 | 42 óra |
| A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása | 95% | 99,65% |
| A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén | 75% | 94,8% |
| Garantált le- és feltöltési sebesség | | |
| Garantált letöltési sebesség (Mbit/s) | | |
| CSEPEL5 | 2,50 | 4,85 |
| CSEPEL10 | 3,50 | 9,84 |
| CSEPEL15 | 5,00 | 14,74 |
| CSEPEL30 | 7,50 | 29,75 |
| CSEPEL60 | 10,00 | 56,51 |
| Net 6 | 2,00 | 5,82 |
| Net 10 | 3,50 | 9,84 |
| Net 12 | 3,50 | 11,66 |
| Net 15 | 5,00 | 14,74 |
| Net 20 | 7,00 | 19,37 |
| Net 60 | 20,00 | 56,51 |
| Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s) | | |
| CSEPEL5 | 0,40 | 0,71 |
| CSEPEL10 | 0,40 | 0,96 |

| | | |
|----------|------|------|
| CSEPEL15 | 1,00 | 1,94 |
| CSEPEL30 | 1,50 | 2,92 |
| CSEPEL60 | 2,50 | 4,71 |
| Net 6 | 0,40 | 0,96 |
| Net 10 | 0,40 | 0,94 |
| Net 12 | 0,40 | 0,96 |
| Net 15 | 0,75 | 1,94 |
| Net 20 | 1,00 | 2,92 |
| Net 60 | 2,00 | 4,71 |

Budapest, 2015. február 27.

Net-Tv Zrt.