

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2016. 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	
Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra	
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95%	
A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%	
Garantált le- és feltöltési sebesség		
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)		
CSEPEL5	2,5	
CSEPEL10	3,50	
CSEPEL15	5,00	
CSEPEL30	7,50	
CSEPEL60	10,00	
Net 6	2,00	
Net 10	3,50	
Net 12	3,50	
Net 15	5,00	
Net 20	7,00	
Net 60	20,00	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)		
CSEPEL5	0,40	
CSEPEL10	0,40	
CSEPEL15	1,00	

CSEPEL30	1,50	
CSEPEL60	2,50	
Net 6	0,40	
Net 10	0,40	
Net 12	0,40	
Net 15	0,75	
Net 20	1,00	
Net 60	2,00	

Net-Tv Zrt.