

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2016. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelésig 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	
Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra	
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap	
Szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	
Sikeres hívások aránya	95%	
Hívás felépítési idő	12 sec	

Net-Tv Zrt.