

KÖZLEMÉNY

13/2011. NMHH rendelet szerinti, 2013. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelés igazolásáról

Tisztelt Előfizetőink! Értesítjük, hogy az Elektronet Zrt. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Internet szolgáltatás :

1. Szolgáltatás minőségi mutatók

Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás
1./ Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje	15 nap	4,15	3. sz. melléklet
2. A hibaelhárítás határideje	72 óra	4,25 óra	3. sz. melléklet
3./ A díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (A szolgáltató nem alkalmaz forgalom mérésen alapuló számlázást, így ez a mutató nem releváns)	-	-	3. sz. melléklet
4./ A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95 %	99,12 %	3. sz. melléklet
5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	85.00 %	89,5 %	3. sz. melléklet
6./ Garantált hálózaton belüli letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton			
Szolgáltatás megnevezése (garantált letöltési sebessége Mbit/s):			
Start	0,19	0,48	3. sz. melléklet
Start Plusz	0,63	1,58	3. sz. melléklet
Komfort	3	10,16	3. sz. melléklet
Extra	5	15,24	3. sz. melléklet
Éjszakai	5	15,22	3. sz. melléklet
Garantált hálózaton belüli feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton			
Szolgáltatás megnevezése (garantált feltöltési sebessége kbit/s):			
Start	0,03	0,14	3. sz. melléklet
Start Plusz	0,06	0,27	3. sz. melléklet
Komfort	0,25	1,28	3. sz. melléklet
Extra	0,38	2,11	3. sz. melléklet
Éjszakai	0,38	2,1	3. sz. melléklet

Nyíregyháza, 2014. január 24.

Elektronet Zrt.