

KÖZLEMÉNY

229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet szerinti, 2011. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelés igazolásáról

Tisztelt Előfizetőink! Értesítjük, hogy az Elektronet Zrt. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) kormányrendeletben 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./A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítésének vállalási határideje	15 nap	6,1 nap	3. sz. melléklet
2./A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	7 óra	3. sz. melléklet
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (A szolgáltató nem alkalmaz forgalom mérésen alapuló számlázást, így ez a mutató nem releváns)	-	-	3. sz. melléklet
4./A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	95 %	98,81 %	3. sz. melléklet
5./Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	85.00 %	89,28 %	3. sz. melléklet
6./ Garantált hálózaton belüli letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton			
Szolgáltatás megnevezése (garantált letöltési sebessége kbit/s):			
Start (448)	192	407	3. sz. melléklet
Start Plusz (1536)	640	1345	3. sz. melléklet
Komfort (8192)	3072	6277	3. sz. melléklet
Extra (12288)	5120	10285	3. sz. melléklet
Éjszakai (12288 (22-9 óráig), 512 (9-22 óráig))	5120 (22-9 óra között), 256 (9-22 óra között)	10292 (22-9 óra között), 574 (9-22 óra között)	3. sz. melléklet
Garantált hálózaton belüli feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton			
Szolgáltatás megnevezése (garantált feltöltési sebessége kbit/s):			
Start (128)	32	145	3. sz. melléklet
Start Plusz (256)	64	242	3. sz. melléklet
Komfort (1024)	256	1104	3. sz. melléklet
Extra (1536)	384	1644	3. sz. melléklet
Éjszakai (1536 (22-9 óráig), 128 (9-22 óráig))	384 (22-9 óra között), 32 (9-22 óra között)	1641 (22-9 óra között), 144 (9-22 óra között)	3. sz. melléklet

2. Szolgáltatásminőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban:	6,1 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve:	29,54 db
ebből a szolgáltatás minőségével kapcsolatos:	23,99 db
ebből jogos:	17,55 db
ebből az ügyintézővel szembeni panaszok száma:	0 db
Hibaelhárítás ideje éves átlagban:	6,75 óra
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja:	Megfeleléségi nyilatkozat

Nyíregyháza, 2012. január 25.

Elektronet Zrt.