

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti 2015. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásáról

Ezúton értesítjük Előfizetőinket, hogy a Com.unique Kft. 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 telefonszolgáltatás

Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	15 nap	12 nap	2. sz. melléklet
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	72 óra	39 óra	2. sz. melléklet
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	98%	98,3%	2. sz. melléklet
Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	80%	80%	2. sz. melléklet
Sikertelen hívások aránya	5%	1,8%	2. sz. melléklet
Hívás felépítési idő	10 mp	6 mp	2. sz. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató	
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	12 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	19 db/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	5 db/1000
ebből: jogos	1 db/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	6 db/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	39 óra
Szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásának módja	megfelelési nyilatkozat

Budapest, 2016. február 1.

Com.unique Kft.