

Közzététel

Az **HIR-SAT 2000 Kft.** 8360 Keszthely, Bercsényi Miklós u. 35. ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2018. év során a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük Helyhez kötött telefonszolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

HIR-SAT 2000 Kft. Helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2018. évben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	4 nap	megfelelő
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	6 óra	megfelelő
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	99,67 %	megfelelő
4	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	75 %	91,67 %	megfelelő
5	Sikertelen hívások aránya	5 %	2,80 %	megfelelő
6	Sikeres hívások aránya	95 %	97,20 %	megfelelő
7	Hívás felépítési idő	12 sec	12,0 sec	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	44,01 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	44,01 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	13,15 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja:	Megfeleléségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett NMHH rendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: TEL_Eves_kozzetetel_2018

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

2018.02.28

HIR-SAT 2000 Kft.