

## Közzététel

Az **HIR-SAT 2000 Kft.** 8360 Keszthely, Bercsényi Miklós u. 35. ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2020. 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:

<b>HIR-SAT 2000 Kft. Helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2020. évben</b>				
<b>Mutató azonosító</b>	<b>Minőségi mutató neve</b>	<b>Célérték</b>	<b>Teljesítési érték</b>	<b>Megfelelés minősítése</b>
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	7 nap	megfelelő
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	19 óra	megfelelő
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	99,66 %	megfelelő
4	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	75 %	85,71 %	megfelelő
5	Sikertelen hívások aránya	5 %	0,90 %	megfelelő
6	Sikeres hívások aránya	95 %	99,10 %	megfelelő
7	Hívás felépítési idő	12 sec	10,5 sec	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	37,28 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	37,28 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	12,61 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db /ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja:	Megfelelési nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett NMHH rendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: TEL\_Eves\_kozzetetel\_2020

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

2021.02.28

HIR-SAT 2000 Kft