

## KÖZLEMÉNY

### 13/2011. NMHH rendelet szerinti, 2012. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelés igazolásáról

Tisztelt Előfizetőink! Értésítjük, 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	4,9 nap	3. sz. melléklet
2. A hibaelhárítás határideje	72 óra	5,7 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 %	98,62 %	3. sz. melléklet
5./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	85.00 %	91,35 %	3. sz. melléklet
6./ Garantált hálózaton belüli letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton			
Szolgáltatás megnevezése (garantált letöltési sebessége kbit/s):			
Start (448)	192	434	3. sz. melléklet
Start Plusz (1536)	640	1525	3. sz. melléklet
Komfort (8192)	3072	8055	3. sz. melléklet
Extra (12288)	5120	12143	3. sz. melléklet
Éjszakai (12288 (22-9 óráig), 512 (9-22 óráig))	5120 (22-9 óra között), 256 (9-22 óra között)	12159 (22-9 óra között), 597 (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	162	3. sz. melléklet
Start Plusz (256)	64	277	3. sz. melléklet
Komfort (1024)	256	1250	3. sz. melléklet
Extra (1536)	384	1712	3. sz. melléklet
Éjszakai (1536 (22-9 óráig), 128 (9-22 óráig))	384 (22-9 óra között), 32 (9-22 óra között)	1742 (22-9 óra között), 175 (9-22 óra között)	3. sz. melléklet

Nyíregyháza, 2013. január 20.

Elektronet Zrt.