

Közzététel

Az **HIR-SAT 2000 Kft.** 8360 Keszthely, Bercsényi Miklós u. 35. ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2021. 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 2021. évben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	9 nap	megfelelő
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	8 óra	megfelelő
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	99,57 %	megfelelő
4	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	75 %	90,07 %	megfelelő
5	Sikertelen hívások aránya	5 %	4,1 %	megfelelő
6	Sikeres hívások aránya	95 %	95,9 %	megfelelő
7	Hívás felépítési idő	12 sec	10,5 sec	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	32,83 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	32,83 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	17,58 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db /ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja:	Megfeleléségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett NMHH rendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: TEL_Eves_kozzetetel_2020

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

2022.02.25

HIR-SAT 2000 Kft