

KÖZLEMÉNY

229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2008 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásáról

Tisztelt Előfizetőnk! Értesítjük, hogy a PR-TELECOM Zrt. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) kormányrendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Helyhez kötött telefon szolgáltatás

1 / Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	ASZF hivatkozás: 2008.12.01-től hatályos ASZF
Új hozzáférés létesítési idő	30 nap	7 nap	7.1. pont
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72 óra	28 óra	14.4. pont
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	15 nap	4 nap	14.5. pont
Szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	99,8%	7.2. pont
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	95,02%	5 sz. melléklet
Sikertelen hívások aránya	10%	6,2%	5 sz. melléklet
Hívás felépítési idő	12 mp	6,5 mp	5 sz. melléklet

2 / Szolgáltatásminőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	7 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	155,21
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	111,35
ebből: jogos	76,69
ebből: bejelentett díjreklamációk száma	30,37
ebből: jogos	16,87
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	0,1
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	28 óra
Díjreklamációk kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban	4 nap
Szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásának módja	Megfeleléségi nyilatkozat

Miskolc, 2009. január 30.

PR-TELECOM Zrt.