

KÖZLEMÉNY

229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti 2009 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelés igazolásáról

Tisztelt Előfizetőink! 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	ÁSZF hivatkozás: 2008.12.01-től hatályos ÁSZF
Új hozzáférés létesítési idő	30 nap	6 nap	6 sz. melléklet
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72 óra	28 óra	6 sz. melléklet
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	15 nap	2 nap	6 sz. melléklet
Szolgáltatás rendelkezésre állása	95%	99,7%	6 sz. melléklet
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	92,23%	6 sz. melléklet
Sikertelen hívások aránya	10%	1,75%	6 sz. melléklet
Hívás felépítési idő	12 mp	4,07 mp	6 sz. melléklet

2 / Szolgáltatásminőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	3,34 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	157,11
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	84,25
ebből: jogos	77,17
ebből: bejelentett díjreklamációk száma	24,17
ebből: jogos	6,73
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	0,1
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	23,85 óra
Díjreklamációk kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban	1,33 nap
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja	Megfelelési nyilatkozat

Miskolc, 2010. január 30.

PR-TELECOM Zrt.