

Közzététel

A HWR-Telecom Kft. (1047 Budapest, Fóti út 56.) ezúton hívja fel az Előfizetőinek szíves figyelmét, hogy a távközlési szolgáltatások minőségét az Általános Szerződési Feltételeinek 4.1.10. pontja alapján rendszeresen ellenőrzi.

A 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tekintetében mért eredményeink szerint megállapítjuk, hogy a 2020-évre vonatkozóan a **telefon szolgáltatás** minősége

MEGFELELŐ volt.

A vállalt célértékek teljesítési adatait az alábbi táblázatban tüntetjük fel:

	Vállalt célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás / megjegyzés
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje:	15	7,90	nap	ÁSZF 5.számú melléklet
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás teljesített értéke	72	71,00	óra	ÁSZF 5.számú melléklet
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási, elintézési ideje	30	7,20	nap	ÁSZF 5.számú melléklet
Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása:	90	98,80	%	ÁSZF 5.számú melléklet
A telefonos ügyfélszolgálati munkatárs 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya:	75	83,65	%	ÁSZF 5.számú melléklet
Sikerés hívások aránya:	97,3	99,68	%	ÁSZF 5.számú melléklet
Hívás felépítési idő:	12	4,15	másodperc	ÁSZF 5.számú melléklet
Sikerés SMS- továbbítás aránya	-	-	-	A hálózatban nem alkalmazzuk

Budapest, 2021. február 25.