

Közzététel

A HWR-Telecom Kft. (1047 Budapest, Fóti út 56.) ezúton hívja fel az Előfizetőinek szíves figyelmét, hogy a távközlési szolgáltatások minőségét a mérési tervek megfelelően rendszeresen ellenőrzi.

A 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tekintetében mért eredményeink szerint megállapítjuk, hogy a 2023-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 | 7,10 | nap | ÁSZF 5. számú melléklet |
| Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás teljesített értéke | 72 | 69,80 | óra | ÁSZF 5. számú melléklet |
| Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási, elintézési ideje | 30 | 4,20 | nap | ÁSZF 5. számú melléklet |
| Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása: | 90 | 98,90 | % | ÁSZF 5. számú melléklet |
| A telefonos ügyfélszolgálati munkatárs 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya: | 75 | 80,90 | % | ÁSZF 5. számú melléklet |
| Sikeres hívások aránya: | 97,3 | 98,80 | % | ÁSZF 5. számú melléklet |
| Hívás felépítési idő: | 12 | 4,80 | másodperc | ÁSZF 5. számú melléklet |
| Sikeres SMS- továbbítás aránya | - | - | - | A hálózatban nem alkalmazzuk |

Budapest, 2024. február 29.