

KÖZLEMÉNY

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

Tisztelt Előfizetőink! Értesítjük, hogy a Giganet Internet Szolgáltató Kft. 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:

Internet hozzáférési szolgáltatás

1. Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás
Új hozzáférés létesítési idő	20 nap	2 nap	5-ös pont
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	48 óra	46 óra	12-es pont
Szolgáltatás rendelkezésre állása	97%	99%	6-os pont
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	77%	2-es pont
Garantált letöltési sebesség (kbit/sec)			
NETRA Mikro L	64	1365	6-os pont
NETRA Mikro XL	96	713	6-os pont
NETRA Mikro XXL	128	2024	6-os pont
NETRA Panel Basic	512	3994	6-os pont
NETRA Panel L	512	5526	6-os pont
NETRA Panel XL	1024	7959	6-os pont
GigaTorrent	2048	20365	6-os pont
Garantált feltöltési sebesség (kbit/sec)			
NETRA Mikro L	32	139	6-os pont
NETRA Mikro XL	32	73	6-os pont
NETRA Mikro XXL	64	186	6-os pont
NETRA Panel Basic	256	891	6-os pont
NETRA Panel L	256	1877	6-os pont
NETRA Panel XL	256	1321	6-os pont
GigaTorrent	2048	19781	6-os pont

2. Szolgáltatás minőségi adatok

Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	2 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	357,35 db
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	357,35 db
ebből: jogos	256,48 db
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	0 db
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	0 óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja	Megfelelési nyilatkozat