



ACN Communications Hungary Kft ("ACN")

2016. évi hálózati szolgáltatásminőségi célértékek és teljesített értékek, valamint 2017. évi célértékek a 13/2011. NMHH rendelet 3. § (4) bekezdése alapján

Általános adatok, elérhetőség

A szolgáltató neve és címe

Cégnév: ACN Communications Hungary Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „ACN”)

Rövidített cégneve: ACN Communications Hungary Kft.

Céjegyzékszám: 01-09-948974

Az ACN székhelye: 1132 Budapest, Váci út 22-24.

Az ACN levelezési címe: H- 1315 Budapest, Pf. 502.

Az ACN szolgáltatása: Helyhez kötött telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.12.0, SZJ 64.20.12.1, SZJ 64.20.12.2), ezen belül:

- Közvetítő-előválasztás (CPS):** A közvetítő-előválasztás lehetővé teszi az előfizető számára, hogy az összes hívást, vagy bizonyos típusú hívásokat automatikusan az ACN továbbítsa anélkül, hogy tárcsáznia kellene közvetítőválasztó előtétet. A szolgáltatás nyújtására a meglévő alaphálózati szolgáltató (Magyar Telekom Nyrt., Invitel Zrt., UPC Magyarország Kft.) előfizetői fővonalán keresztül kerül sor. Az előfizető telefonvonalát továbbra is a jelenlegi telefonszolgáltatója biztosítja.
- Digitális Telefonszolgáltatás (DPS):** A DPS szolgáltatás egy VoIP (Voice over IP) alapú digitális telefonszolgáltatás, amellyel az előfizetőnek hang- és videóhívások kezdeményezésére és fogadására van lehetősége az ACN Videótelefonnal vagy az ACN Digitális Telefonszolgáltatás Telefonadapterével. A DPS hangposta szolgáltatást is tartalmaz. A DPS szélessávú Internet-kapcsolatot igényel, melyet nem az ACN biztosít. Az ACN nem vállal felelősséget más szolgáltatók Internet-kapcsolatából eredő, minőséggel és szolgáltatással kapcsolatos problémákért és zavarokért.

			Összesen
Előfizetők teljes	száma		
szolgáltatásonként	2016.		16,634
december 31-én:			
Egyéni előfizetők	száma		6,178
szolgáltatásonként	2016.		
december 31-én:			

ACN Communications Hungary Kft.

Levelezési cím: 1315 Budapest, Pf. 502, Magyarország

Székhely: 1132 Budapest, Váci út 30, Emelet VI. Magyarország

Cg. 01-09-948974, bejegyezte: a Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság; adószám: 23013917-2-41

<u>2016. évi célértékek és teljesített értékek – Összes Szolgáltatás</u>	<u>Célérték (2016. év)</u>	<u>Tényleges (teljesített) érték (2016. év)</u>
Az esetek 80%-ában vállalt határidő új előfizetői elérési pontok létesítéséhez és a szolgáltatás elérését biztosító működéshez, az előfizetői megállapodás megkötésétől számítva (napokban)	15	100,00% 15 napon belül feldolgozásra került
A szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszoktól kezdődő hibaelhárítások 80%-ában betartott határidők (órában)	72	79,90% 72 órán belül feldolgozásra került
Díjakkal kapcsolatban bejelentett panaszok kivizsgálásának és kezelésének 80%-ában betartott határidők (napokban)	30	96,38% 30 napon belül feldolgozásra került
A szolgáltatás éves rendelkezésre állása (%) – a szolgáltatást az év 365 (vagy 366) napján, a nap 24 órájában nyújtjuk	98%	98,00%
A Vevőszolgálat felé irányuló hívások esetén annak aránya (%), hogy a szolgáltató ügyfélszolgálati asszisztense a hívásokat a hívásoktól számított 60 másodpercen belül fogadja	60%	80,44%
Sikeres hívások aránya, az összes kezdeményezett hívás százalékában:		
• helyi és belföldi távolsági hívások esetén	97%-nál nagyobb	98,34%-nál nagyobb
• belföldi mobilhívások esetén	96%-nál nagyobb	96,00%-nál nagyobb
• nemzetközi hívások esetén	95%-nál nagyobb	96,98%-nál nagyobb
Sikeres hívások leggyorsabb 95%-ának felépítési ideje és átlagos hívásfelépítési idő (másodpercben):		
• helyi és belföldi távolsági hívások esetén (leggyorsabb 95%)	1 mp-nél kevesebb	0.925 mp-nél kevesebb
• helyi és belföldi távolsági hívások esetén (átlagos)	1.5 mp-nél kevesebb	0.974 mp-nél kevesebb
• nemzetközi hívások esetén (leggyorsabb 95%)	3 mp-nél kevesebb	2.675 mp-nél kevesebb
• nemzetközi hívások esetén (átlagos)	4.5 mp-nél kevesebb	2.797 mp-nél kevesebb



2017. évi célértékek és teljesített értékek – Összes Szolgáltatás	Célérték (2017. év)
Az esetek 80%-ában vállalt határidő új előfizetői elérési pontok létesítéséhez és a szolgáltatás elérését biztosító működéshez, az előfizetői megállapodás megkötésétől számítva (napokban)	15
A szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszoktól kezdődő hibaelhárítások 80%-ában betartott határidők (órában)	72
Díjakkal kapcsolatban bejelentett panaszok kivizsgálásának és kezelésének 80%-ában betartott határidők (napokban)	30
A szolgáltatás éves rendelkezésre állása (%) – a szolgáltatást az év 365 (vagy 366) napján, a nap 24 órájában nyújtjuk	98%
A Vevőszolgálat felé irányuló hívások esetén annak aránya (%), hogy a szolgáltató ügyfélszolgálati asszisztense a hívásokat a hívásoktól számított 60 másodpercen belül fogadja	60%
Sikeres hívások aránya, az összes kezdeményezett hívás százalékában:	
<ul style="list-style-type: none">helyi és belföldi távolsági hívások esetén	97%-nál nagyobb
<ul style="list-style-type: none">belföldi mobilhívások esetén	96%-nál nagyobb
<ul style="list-style-type: none">nemzetközi hívások esetén	95%-nál nagyobb
Sikeres hívások leggyorsabb 95%-ának felépítési ideje és átlagos hívásfelépítési idő (másodpercben):	
<ul style="list-style-type: none">helyi és belföldi távolsági hívások esetén (leggyorsabb 95%)	1 mp-nél kevesebb
<ul style="list-style-type: none">helyi és belföldi távolsági hívások esetén (átlagos)	1.5 mp-nél kevesebb
<ul style="list-style-type: none">nemzetközi hívások esetén (leggyorsabb 95%)	3 mp-nél kevesebb
<ul style="list-style-type: none">nemzetközi hívások esetén (átlagos)	4.5 mp-nél kevesebb