

## KÖZZÉTÉTEL

A **Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (2030 Érd, Berzsenyi Dániel út 17.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2020. év** során, meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük Internet hozzáférési szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult. A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:


A Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók a 2020. évre					
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	ÁSZF hivatkozás	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15	A.2.1 mell.	3,8	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	A.2.2 mell.	7,2	megfelelt
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95	A.2.3 mell.	97,7	megfelelt
4	Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya %	75	A.2.4 mell.	88,1	megfelelt
5	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(Mbit/s) Alap csomag	1,5/0,5	B.1 mell.	5,1/0,7	megfelelt
6	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(Mbit/s) Családi csomag	15/3	B.1 mell.	61/7	megfelelt
7	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(Mbit/s) Haladó csomag	30/5	B.1 mell.	125/12	megfelelt
8	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(Mbit/s) Profi csomag	70/8	B.1 mell.	321/23	megfelelt
9	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(Mbit/s) Extra csomag	100/16	B.1 mell.	470/43	megfelelt
10	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(Mbit/s) Alap/OPTIKA csomag	40/25	B.1 mell.	95/37	megfelelt
11	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(Mbit/s) Családi/OPTIKA csomag	100/30	B.1 mell.	241/55	megfelelt
12	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(Mbit/s) Haladó/OPTIKA csomag	200/50	B.1 mell.	479/93	megfelelt
13	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(Mbit/s) Profi/OPTIKA csomag	400/100	B.1 mell.	932/875	megfelelt
14	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.5 mell.	283/1000 előfizető	-
15	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.6 mell.	211/1000 előfizető	-
16	A jogos minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.7 mell.	73/1000 előfizető	-
17	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.8 mell.	15/1000 előfizető	-

Egyéb adatszolgáltatás a szolgáltatás tekintetében:

A megfelelőség igazolás módja:	Megfelelőségi nyilatkozat
Az adott szolgáltatással összefüggésben, a tárgyévben a szolgáltató ellen folytatott hatósági vizsgálatok száma:	0 db
A hatósági vizsgálatok alapján született elmarasztaló döntések száma:	0 db

Köszönjük előfizetőink megértését és további bizalmát szolgáltatásunk iránt.

Érd, 2021. február 17.

  
**NOVI-COM Ker. és Szolg. Kft.**  
 2030 Érd, Berzsenyi D. út 17.  
 Adószám: 13323569-2-13

Réti Mihály  
ügyvezető