

KÖZZÉTÉTEL

A **Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (2030 Érd Berzsényi Dániel út 17sz..) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2014. 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 2014. évre					
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	ÁSZF hivatkozás	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15	7.1	3	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	14.3	4	megfelelt
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95	8.1	98.5	megfelelt
4	Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya %	75	-	95.5	megfelelt
5	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Alap csomag	768/128	1.sz. mell.	2551/230	megfelelt
6	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Családi csomag	1024/256	1.sz. mell.	3374/455	megfelelt
7	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Haladó csomag	1536/512	1.sz. mell.	5615/874	megfelelt
8	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Profi csomag	3072/1024	1.sz. mell.	9436/1483	megfelelt
9	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Profi2 csomag	4096/1536	1.sz. mell.	13810/2274	megfelelt
10	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Extra csomag	5064/2048	1.sz. mell.	27730/3216	megfelelt
11	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Üzleti csomag	2048/2048	1.sz. mell.	3452/3236	megfelelt
12	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s)Üzleti 2 csomag	4096/4096	1.sz. mell.	7593/7426	megfelelt
13	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		104,5/1000 előfizető	-
14	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		83.4/ezer előfizető	-
15	A jogos minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		26,3/ezer előfizető	-
16	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		20,5/ezer 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, 2015. 02.25.


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