

## KÖZZÉTÉTEL

A **Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (3842 Halmaj Május 1.út 15.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2009. 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:

<b>A Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók 2009. év</b>					
<b>Mutató azonosító</b>	<b>Minőségi mutató neve</b>	<b>Célérték</b>		<b>Teljesítési érték</b>	<b>Megfelelés minősítése</b>
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	30		15	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72		23	megfelelt
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95		98	megfelelt
4	Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya %	96		98	megfelelt
5	Garantált letöltési sebesség hálózaton belül(kbit/s)	64		264	megfelelt
6	Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül(kbit/s)	32		81	megfelelt
7	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		118,00/1000 előfizető	-
8	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		90,00/1000 előfizető	-
9	A jogos minőségi panaszok száma (db/előfizető, vagy db/előfizető)	-		14,00/ezer előfizető	-
10	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		22,00/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

Köszönjük előfizetőink megértését és további bizalmát szolgáltatásunk iránt.

Halmaj, 2010. január 27.

Réti Mihály  
ügyvezető

Közzétételi kötelezettségünknek a 229/2008. (IX.12.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően jártunk el.

A közzététel azonosító száma: 2/2010.