

KÖZZÉTÉTEL

A Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (2030 Érd, Berzsenyi Dániel út 17.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2018. 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 2017. évre					
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	ÁSZF hivatkozás	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15	A.2.1 mell.	2,5	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	A.2.2 mell.	8,2	megfelelt
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95	A.2.3 mell.	97,9	megfelelt
4	Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya %	75	A.2.4 mell.	95,4	megfelelt
5	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Alap csomag	1500/500	B.1 mell.	5600/820	megfelelt
6	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Családi csomag	12000/2000	B.1 mell.	57500/5700	megfelelt
7	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Haladó csomag	20000/3000	B.1 mell.	87800/7200	megfelelt
8	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Profi csomag	40000/4000	B.1 mell.	184900/11300	megfelelt
9	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Extra csomag	70000/6000	B.1 mell.	324500/18200	megfelelt
10	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Extra2 csomag	250000/50000	B.1 mell.	912700/187300	megfelelt
11	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.5 mell.	243/1000 előfizető	-
12	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.6 mell.	175/1000 előfizető	-
13	A jogos minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.7 mell.	53/1000 előfizető	-
14	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.8 mell.	22/1000 előfizető	-


Egyéb adatszolgáltatás a szolgáltatás tekintetében:

A megfelelés igazolás módja:	Megfelelési 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, 2019. február 27.

Réti Mihály
ügyvezető


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