

## KÖZZÉTÉTEL

A **Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (2030 Érd, Berzsenyi Dániel út 17.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2017. 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 a 2017. évre</b>					
<b>Mutató azonosító</b>	<b>Minőségi mutató neve</b>	<b>Célérték</b>	<b>ÁSZF hivatkozás</b>	<b>Teljesítési érték</b>	<b>Megfelelés minősítése</b>
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15	A.2.1 mell.	2,4	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	A.2.2 mell.	7,8	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.	95.2	megfelelt
5	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Alap csomag	1536/512	B.1 mell.	5500/850	megfelelt
6	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Családi csomag	10240/1024	B.1 mell.	57700/2650	megfelelt
7	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Haladó csomag	12288/1536	B.1 mell.	77500/3700	megfelelt
8	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Profi csomag	16384/2048	B.1 mell.	94300/5800	megfelelt
9	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Profi2 csomag	20480/2560	B.1 mell.	141800/7750	megfelelt
10	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Extra csomag	30720/3072	B.1 mell.	194100/9500	megfelelt
11	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Üzleti csomag	2048/2048	B.1 mell.	3950/3800	megfelelt
12	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Üzleti 2 csomag	4096/4096	B.1 mell.	7850/7700	megfelelt
13	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.5 mell.	224/1000 előfizető	-
14	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.6 mell.	161/1000 előfizető	-
15	A jogos minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.7 mell.	49/1000 előfizető	-
16	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.8 mell.	27/1000 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, 2018. 02.16.

Réti Mihály  
ügyvezető