

KÖZZÉTÉTEL

A **Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (2030 Érd Berzsenyi Dániel út 17sz..) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2012. 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 2012. év					
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	ÁSZF hivatkozás	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15	7.1	9	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	14.3	19	megfelelt
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95	8.1	98.8	megfelelt
4	Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya %	75	-	94	megfelelt
5	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Alap csomag	768/128	1.sz. mell.	1536/216	megfelelt
6	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Családi csomag	1024/256	1.sz. mell	3072/426	megfelelt
7	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Haladó csomag	1536/512	1.sz. mell	4096/768	megfelelt
8	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Profi csomag	3072/1024	1.sz. mell	8124/1912	megfelelt
9	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Profi2 csomag	4096/1536	1.sz. mell	10240/2048	megfelelt
10	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Extra csomag	5064/2048	1.sz. mell	22024/3072	megfelelt
11	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Üzleti csomag	2048/2048	1.sz. mell	3072/3072	megfelelt
12	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Üzleti 2 csomag	4096/4096	1.sz. mell	7448/7450	megfelelt
13	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		110,42/1000 előfizető	-
14	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		88,34/1000 előfizető	-
15	A jogos minőségi panaszok száma (db/előfizető, vagy db/előfizető)	-		17,98/ezer előfizető	-
16	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		15,02/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:	1 db
A hatósági vizsgálatok alapján született elmarasztaló döntések száma:	0

Köszönjük előfizetőink megértését és további bizalmát szolgáltatásunk iránt.

Érd, 2013. január 28.



Réti Mihály
ügyvezető

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

A közzététel azonosító száma: 2012/002.

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