

## KÖZZÉTÉTEL

A **Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (2030 Érd, Berzsenyi Dániel út 17.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2015. 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 2015. évre					
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	ÁSZF hivatkozás	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15	A.2.1 mell.	3	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	A.2.2 mell.	5	megfelelt
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95	A.2.3 mell.	98.2	megfelelt
4	Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya %	75	A.2.4 mell.	94.0	megfelelt
5	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Alap csomag	1536/512	B.1 mell.	5300/600	megfelelt
6	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Családi csomag	3072/1024	B.1 mell.	9100/1700	megfelelt
7	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Haladó csomag	4096/1536	B.1 mell.	14200/2400	megfelelt
8	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Profi csomag	5064/2048	B.1 mell.	28700/3000	megfelelt
9	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Profi2 csomag	6144/2560	B.1 mell.	41300/4100	megfelelt
10	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Extra csomag	7168/3072	B.1 mell.	54500/4900	megfelelt
11	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Üzleti csomag	2048/2048	B.1 mell.	3800/3600	megfelelt
12	Garantált sebesség hálózaton belül Le/Feltöltés(kbit/s) Üzleti 2 csomag	4096/4096	B.1 mell.	7700/7600	megfelelt
13	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.5 mell.	114/1000 előfizető	-
14	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.6 mell.	82/1000 előfizető	-
15	A jogos minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.7 mell.	23/1000 előfizető	-
16	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.8 mell.	18/1000 előfizető	-

Egyéb adatszolgáltatás a szolgáltatás tekintetében:

A megfelelőség igazolás módja:	Megfelelési nyilatkozat
Az adott szolgáltatással összefüggésben, a tárgyévben a szolgáltató ellen folytatott hatósági vizsgálatok száma:	2 db
A hatósági vizsgálatok alapján született elmarasztaló döntések száma:	0 db

Köszönjük előfizetőink megértését és további bizalmát szolgáltatásunk iránt.

Érd, 2016. 02.19.

  
 Réti Mihály  
 ügyvezető