

Közzététel

A **HFC NETWORK KFT.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2016. év során a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság elnökének a 13/2011. (XII. 27.) rendelete alapján az internet szolgáltatáshoz meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük internet szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

HFC NETWORK KFT. internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2016. évben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1.	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	11,2 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	9,5 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	97%	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	80 %	94%	megfelelő

5. Hálózaton belüli garantált le- és feltöltési sebesség		Célérték		Teljesítési érték		Megfelelés minősítése
Szolgáltatás megnevezése	névleges le- / feltöltési sebesség kbit/s	Letöltési sebesség kbit/s	Feltöltési sebesség kbit/s	Letöltési sebesség kbit/s	Feltöltési sebesség kbit/s	
Mini csomag	20 000 / 1 000	2 000	500	19 010	875	megfelelő
Alap csomag	40 000 / 2 000	4 000	1 000	37 210	1 905	megfelelő
Normál csomag	60 000 / 3 000	6 000	2 000	56 780	2 844	megfelelő
Maxi csomag	80 000 / 5 000	8 000	3 000	75 920	4 770	megfelelő
Extra csomag	160 000 / 10 000	16 000	4 000	151 640	9 580	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	99,1 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	99,1 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	43,1 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelőség igazolásának módja:	Megfelelőségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: INT_EK-2016.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Budapest, 2017. február 28.



.....
Cégszerű aláírás

