

K ö z z é t é t e l

Az **Vác Városi Kábeltelevízió Kft.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2016. év során a 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük internet szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

Vác Városi Kábeltelevízió 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	5,8 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	48 óra	28 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	96 %	99 %	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 120 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	85,00%	97,9 %	megfelelő

5. Hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség		Célérték		Teljesítési érték		Megfelelés minősítése
Szolgáltatás megnevezése	Névleges Le és Feltöltési sebesség Mbit/s	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s	
modem 30 Mbit	30/1	24	0,8	29,2	0,9	megfelelő
Modem 60 Mbit	60/3	48	2,4	58,7	2,8	megfelelő
Modem 80 Mbit	80/3	64	2,4	78,9	2,7	megfelelő
Modem 200 Mbit	200/8	160	6,4	187	7,6	megfelelő
LAN 20 Mbit	20/10	16	8	19,5	9,1	megfelelő
LAN 80 Mbit	80/30	64	24	78,2	28,6	megfelelő
LAN 500 Mbit	500/100	400	80	465,8	96,7	megfelelő

Vác Városi Kábeltelevízió Kft.

2600 Vác, Zrínyi utca 9

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	189 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	189 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	61 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja:	Megfeleléségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.
A közzététel azonosító száma: INT_EK-2016.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt !

Vác. 2017. február 28.

.....
Cégszerű aláírás