

K ö z z é t é t e l

Az **Vác Városi Kábeltelevízió Kft.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2017. 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 2017. 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	38 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	96 %	99 %	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	85,00%	95,4 %	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 40 Mbit	40/1	32	0,8	39,2	0,9	megfelelő
Modem 80 Mbit	80/3	64	2,4	78,7	2,7	megfelelő
Modem 120 Mbit	120/5	96	4	117	3,7	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

Vác Városi Kábeltelevízió Kft.

2600 Vác, Zrínyi utca 9

LAN 50 Mbit	50/20	40	16	48	16	megfelelő
LAN 80 Mbit	80/30	64	24	78,2	28,6	megfelelő
LAN 100 Mbit	100/40	80	32	95,1	39,3	megfelelő
LAN 200 Mbit	200/60	160	48	188,7	58,8	megfelelő
LAN 1000 mbit	1000/200	800	160	930,2	195,2	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	150 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	150 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	45 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja:	Megfelelési nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: INT_EK-2017.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Vác. 2018. február 27.

.....
Cégszerű aláírás